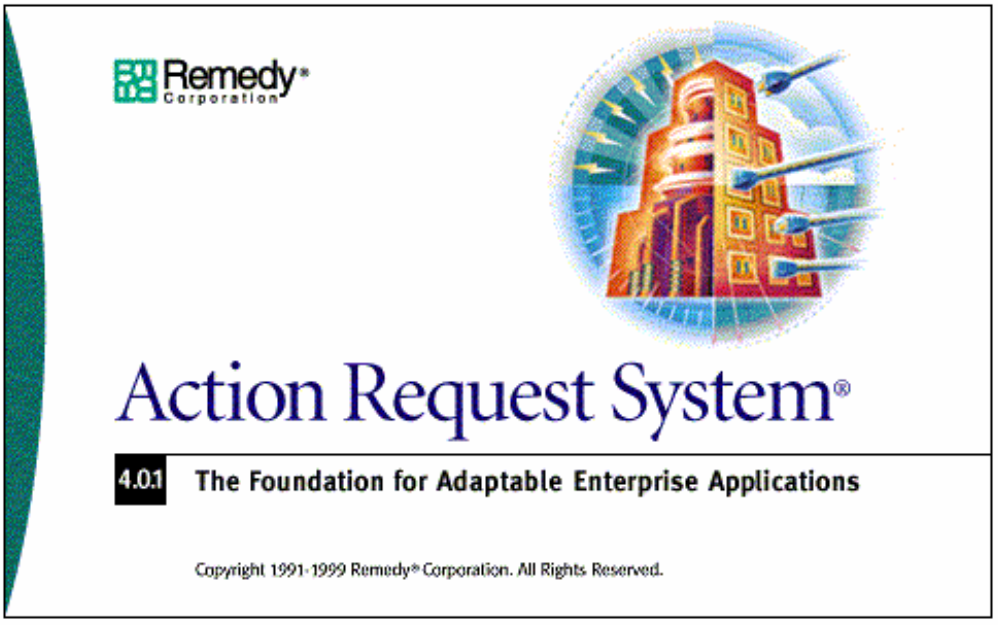
softlab
DAS SYSTEMHAUS

Benutzer-Handbuch
AR System
Problem-Management-System &
Asset-Management-System



Inhaltsverzeichnis

1 EINFÜHRUNG 6
1.1 WAS IST AR SYSTEM ? 6
1.2 WOFÜR WIRD AR SYSTEM BENUTZT? 6

2 INSTALLATION UND LOGIN 8
2.1 INSTALLATION DES AR SYSTEM CLIENTS (USER-TOOL) 8
2.2 LOGIN 8
2.3 ÖFFNEN VON FORMS 10

3 ALLGEMEINE GRUNDKENNTNISSE 12
3.1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN 12
3.1.1 Assetmanagement 12
3.1.2 Asset 12
3.1.3 Form 12
3.1.4 Trouble Ticket 12
3.1.5 Masterticket 12
3.1.6 Childticket 13
3.1.7 Korrelation 13
3.2 DARSTELLUNGSKONVENTIONEN 13
3.3 GRUNDREGELN 14
3.4 MENÜ-SCHALTFLÄCHEN 14
3.5 SUCHEN NACH REQUESTS 15
3.5.1 Suche anhand von Beispielen 16
3.5.2 Leiste für erweiterte Suche 16
3.5.3 Eigene Suchvorgänge 17
3.5.4 Zuletzt durchgeführte Suchvorgänge 17
3.5.5 Durchführen eines zuletzt durchgeführten Suchvorgangs 17
3.5.6 Durchführen eines gespeicherten Suchvorgangs 17
3.5.7 Ändern oder Verfeinern eines zuletzt durchgeführten Suchvorgangs 18
3.5.8 Speichern eines Suchvorgangs 18
3.5.9 Verwenden von Vergleichsoperatoren 19
3.5.10 Verwenden von Wildcard-Symbolen 20
3.5.11 Verwenden von Wildcard-Symbolen in der Leiste für erweiterte Suche 20
3.6 DRUCKEN 21
3.7 AUSWERTUNGEN 21
3.8 GRUNDEINSTELLUNGEN IM AR SYSTEM USER (MENÜ-EXTRAS/OPTIONEN) 23
3.8.1 Reiter Allgemein 23
3.8.2 Reiter Vorgehen 24
3.8.3 Reiter Anzeige 25
3.8.4 Reiter Bestätigung 25
3.8.5 Reiter Berichte 26
3.8.6 Reiter Erweitert 27
Anzeige der Ergebnisliste und Statusverlauf 27
3.9 AR SYSTEM ALERT (NOTIFIER) 28

4 FORM EINSTIEGSMASKE 30
4.1 LAYOUT 30
4.2 BUTTONS 30
4.3 TABELLEN 31
4.4 BEISPIEL 1: PASSWORT UND DEFAULT NOTIFY MECHANISMUS ÄNDERN 31

5 ALLGEMEINES ZU ASSET- UND PROBLEMMANAGEMENT 33
5.1 STRUKTURIERUNG 33
5.2 ROLLENMODELL 33

6 FORM ASSET-MANAGEMENT 35

6.1 LAYOUT 35
6.1.1 Reiter Asset Information 35
6.1.2 Reiter Benutzer 36
6.1.3 Reiter Kaufm. Info 37
6.1.4 Reiter Technische Info 37
6.1.5 Reiter Installierte Software 37
6.1.6 Reiter Garantie Informationen 38
6.1.7 Reiter Lager/Ausscheiden 38
6.1.8 Reiter System Information 39
6.2 BUTTONS 40
6.3 STATI EINES ASSETS 42
6.3.1 Grafik 42
6.4 FORM PRODUKTLISTE 43
6.4.1 Buttons 43
6.5 FORM ASSET KONFIGURATION 44
6.5.1 Buttons 45
6.5.2 Tabellen 45
6.6 BEISPIEL 2: ERSTELLEN EINES ASSETS UND LIEFERUNG 45
6.7 BEISPIEL 3: HINZUFÜGEN EINES ASSETS ZU EINEM BESTEHENDEN HAUPTASSET 47
6.8 BEISPIEL 5: SAMMELBESTELLUNG 47
6.9 BEISPIEL 7: LAGERN UND AUSSCHEIDEN EINES ASSETS 47
6.9.1 Lagern 48
6.9.2 Ausscheiden 48
6.10 BEISPIEL 8: ASSET IN REPARATUR GEBEN 49

7 FORM HELPDESK / PROBLEMMANAGEMENT 50
7.1 STATI EINER PROBLEMMELDUNG 50
7.1.1 Grafik 50
7.2 LAYOUT 51
7.2.1 Reiter Problemmeldung 51
7.2.2 Reiter Bearbeitung 51
7.2.3 Reiter Zusätzliche Informationen 52
7.2.4 Reiter Korrelation 52
7.2.5 Reiter System Information 53
7.3 BUTTONS 54
7.4 TABELLEN 55
7.5 KORRELATION 56
7.5.1 Layout des Mastertickets 56
7.5.2 Layout des Childtickets 56
7.6 PROBLEMBEHEBUNG (LÖSUNGS-DATENBANK) 56
7.6.1 Layout 57
7.7 QUICKTICKET 57
7.7.1 Layout 58
7.8 BEISPIEL 9: ERFASSEN EINER PROBLEMMELDUNG 58
7.9 BEISPIEL 10: IN ARBEIT NEHMEN EINER PROBLEMMELDUNG 62
7.10 BEISPIEL 11: PROBLEMMELDUNG EXTERN ZUWEISEN 62
7.11 BEISPIEL 12: PROBLEMMELDUNG AUF WIEDERVORLAGE SETZEN 63
7.12 BEISPIEL 13: PROBLEMMELDUNG BEHEBEN 63
7.13 BEISPIEL 14: KORRELATION 64
7.13.1 Korrelation definieren 64
7.13.2 Korrelation aufheben 65
7.13.3 Bearbeitung des Mastertickets 65
7.14 BEISPIEL 15: PROBLEMBEHEBUNG (LÖSUNGS-DATENBANK) 66
7.15 QUICK-TICKET 66

8 FORM IP-ADRESSEN 68
8.1 LAYOUT 68

8.2 ALLGEMEIN 68

9 FORM DIENSTSTELLEN 70

9.1 LAYOUT 70

10 BENACHRICHTIGUNGEN UND ESKALATIONEN 71

10.1 BENACHRICHTIGUNG DER ANWENDER 71

10.1.1 Notifikationen Helpdesk 71

10.2 ESKALATIONEN 71

10.2.1 Helpdesk Eskalationen 71

10.2.2 Asset Eskalationen 72

11 ANHANG 73

11.1 TASTENKOMBINATIONEN IM FORM-FENSTER 73

1 Einführung

1.1 Was ist AR System ?

AR System heißt Action Request System (von REMEDY Corp.™) und ist ein System, das auf Anfragen mit einer oder mehreren Aktion/en reagiert und diese überwacht.

Es ist ein System, welches Anfragen kontinuierlich verfolgt und sowohl den Anfragesteller wie auch den Bearbeiter über die jeweilige Anfrage informiert und daran erinnert.

AR System kann auf vorbestimmte Aktionen reagieren und zusätzlich Informationsmechanismen in Gang setzen. Dabei ist die Art des Mediums, mit dem die Information übermittelt wird „relativ“ freigestellt.

AR System kann Informationen über Email, Pager, SMS oder das AR System interne Notifikations-Tool ("AR System Alert") versenden.

1.2 Wofür wird AR System benutzt?

Dieses System wird einerseits für die Annahme von Störungen, die Kommunikation zwischen den einzelnen Supportgruppen, die Behebung der Störung und die Rückmeldung an den Kunden, sowie für die Bestellung und Verwaltung von Sachgütern verwendet.

Mit der Einführung einer Problem- und Asset-Management-Applikation auf Basis AR System soll sichergestellt werden, dass alle Kunden-Anfragen innerhalb der garantierten Zeit bearbeitet werden können.

- Erfassung aller von den Anwendern gemeldeten Probleme, Beschwerden sowie Anfragen (Informationen), die in Zusammenhang mit der IT-Struktur des Amtes der NÖ. Landesreg. stehen
- Erhöhung der Produktivität im Support (kürzere Problembehebungszeiten)
- Normierung von verschiedenen Prozessabläufen
- Automatisierung des Verfahrens zur Datenübertragung zu anderen Anwendungen
- Abfrage über Stand der Problemlösung zu jeder Zeit
- Aufbau einer Lösungsdatenbank, um entsprechend der Problemkategorisierung auf bereits gelöste Probleme zurückgreifen zu können
- automatische Überwachung der Lösungsdauer durch Eskalationsprozesse
- besseres Feedback an Problemmelder über Lösung und Status seines Problems
- Aussagen über Qualität der eingesetzten HW und SW
- Nachvollziehbarkeit der Problembehebungen von der Meldung bis zur Lösung
- Dokumentierter und nachvollziehbarer Betreuungsaufwand
- Erkennen und Beseitigen von Schwachstellen aufgrund statistischer Auswertungen und Reportings
- Arbeitserleichterung für die beteiligten Mitarbeiter
- Zugriff und Verknüpfung auf die eingesetzten Assets (Assetmanagement)
- Verwaltung des Landesvermögens.

1.3. Hinweise

- Dieses Handbuch ist hauptsächlich für die Nutzung durch IT-Koordinatoren gedacht. Weitere Unterlagen und Handbücher für Inventarverwalter, Kostenrechnung, Buchhaltung befinden sich auf \\rninfo01\info01\TANK\Remedy\Dokumentation\Handbücher\. Die überarbeitete Version mit Stand Juni 2004 versucht, so weit für den Benutzer von Bedeutung, alle Funktionen zu beschreiben.
- Die meisten Funktionen sind jedoch an Rollen bzw. Berechtigungen gebunden, sodass nicht alle der hier beschriebenen Abläufe für den jeweiligen Benutzer anwendbar sind.
- Einige der hier beschriebenen Buttons, Felder, Reiter sind u.U. für Sie aufgrund Ihrer Berechtigung nicht sichtbar.
- Bei auf Knopfdruck automatisch erstellten WORD, EXCEL und Crystal Reports Vorlagen (z.B. Fax an Extern, Bestellformular, Installationsauftrag usw.) müssen sich die erforderlichen Vorlagen im Verzeichnis C:/Programme/Remedy/Home/ARCmds befinden.
- Eine Sammlung alle Vorlagen befinden sich in der Lösungsdatenbank und auf \\rninfo01\info01\TANK\Remedy\REMEDY-Client\UserTool\Reports allgem\

2 Installation und Login

2.1 Installation des AR System Clients (User-Tool)

Im Verzeichnis

\\RNInfo01\Info01\TANK\Remedy\REMEDY-Client\UserTool\Usertool_Version_6.3_Patch3
liegen folgende Installationsdateien.

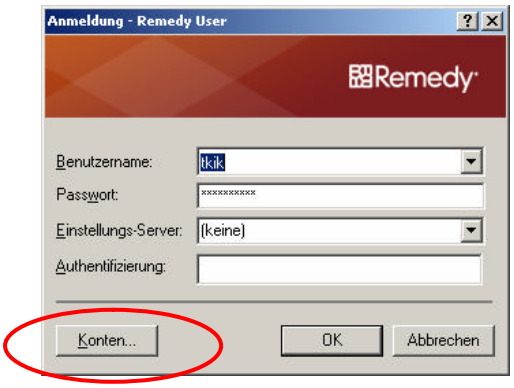
- **Für AR System User** (zum Bearbeiten von Trouble Tickets, Assets usw.) Die Datei **user.exe** ausführen
- **Für AR System Alert** (zur Information bei Statusänderungen oder neuen Zuweisungen ohne das Usertool aktiv sein muss). Die Datei **alert.exe** ausführen.

Detaillierte Installationsanleitungen befinden sich auch im Verzeichnis
\\RNInfo01\Info01\TANK\Remedy\Dokumentation\Handbücher

2.2 Login

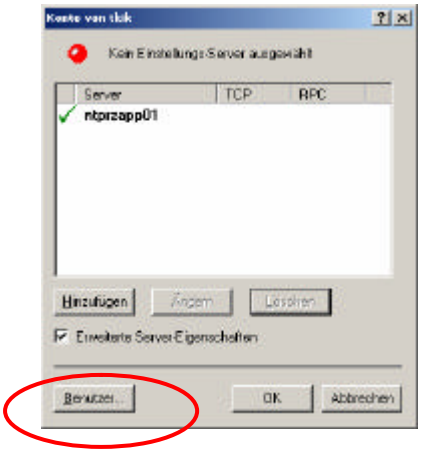
Nach erfolgter Installation kann das Programm „AR System User“ über Start/Programme/AR System/AR System User aufgerufen werden. Bei erstmaligen Start muss man sich beim System über das Login-Fenster anmelden.

Benutzernamen und Passwörter werden erstmals vom AR System-Administrator vergeben.



Beispiel: Benutzername: tkik
Passwort: ****

Sie können sich die Eingabe des Benutzernamens ersparen, wenn Sie im Login-Fenster auf den Button „Konten“ drücken.

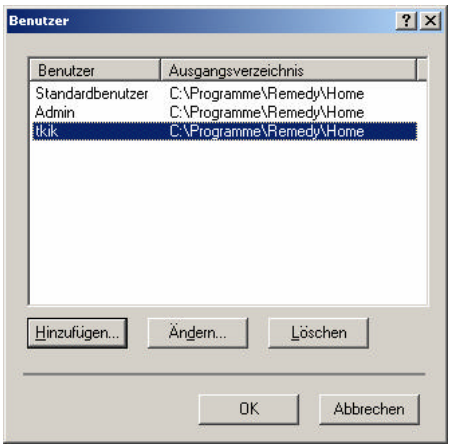


Hier ist jener AR System-Server eingetragen, zudem Sie die Verbindung aufbauen.

Falls der Server nicht vorhanden ist, muss dieser noch hinzugefügt werden. (**NTPRZAPP01**)

Durch Drücken des Buttons Benutzer wird ein neues Eingabefenster geöffnet

Um dieses Fenster wieder zu verlassen, drücken Sie einfach „OK“.



Durch Drücken des Buttons Hinzufügen wird ein neues Eingabefenster geöffnet, in dem Sie ihren Login als neuen User anlegen können.

Um dieses Fenster wieder zu verlassen, drücken Sie einfach „OK“.

Ab diesem Zeitpunkt können Sie Ihren Login-Namen über das Menü auswählen. Die Eingabe des Passworts bleibt Ihnen dadurch aber nicht erspart. Falls nur ein User in der Liste vorhanden ist, wird dieser automatisch ausgewählt. Einstellungen die hier gemacht werden sind nur Client bezogen, d.h. dass diese Benutzereinstellungen an einem anderen Rechner nicht vorhanden sind.

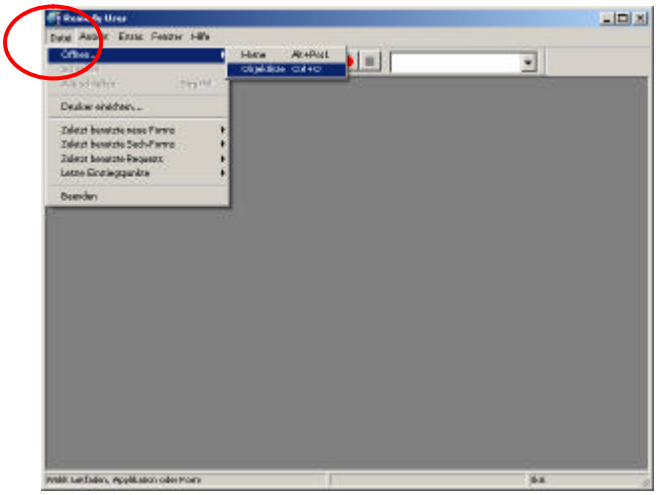
AR System wird bei falscher Eingabe des Logins oder des Paßworts mit einer entsprechenden Fehlermeldung darauf aufmerksam machen.

Anmerkung:

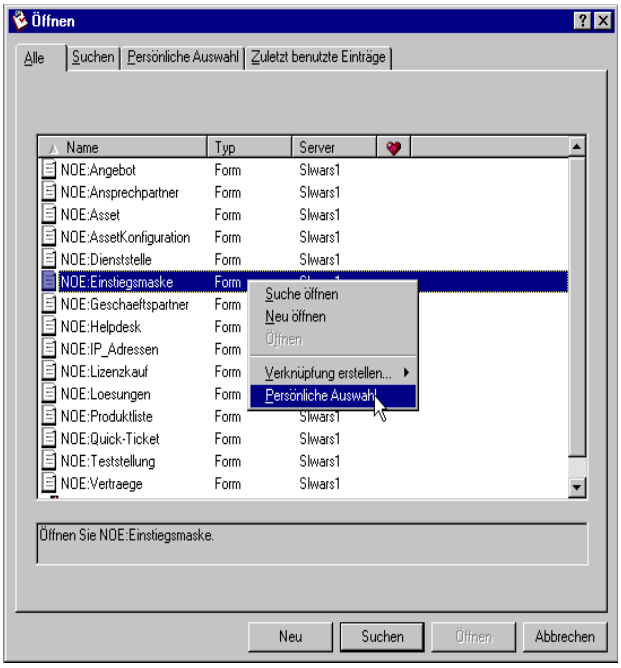
Ihre User-ID ist ident mit jener, mit der Sie in das Netzwerk einloggen, jedoch unabhängig davon. Ebenso wie das Passwort, welches in AR System im Gegensatz zum NOVELL-Netzwerk nicht abläuft.

2.3 Öffnen von Forms

Nach erfolgreichem Login sehen Sie das Hauptfenster des "AR System User".



Klicken Sie nun auf den „Task beginnen“-Button (links) oder wählen Sie im Menü Datei/Öffnen\Objektliste. Dieser öffnet ein Fenster mit allen für Sie verfügbaren Forms.



Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die gewünschte Form und es erscheint ein Popup-Menü.

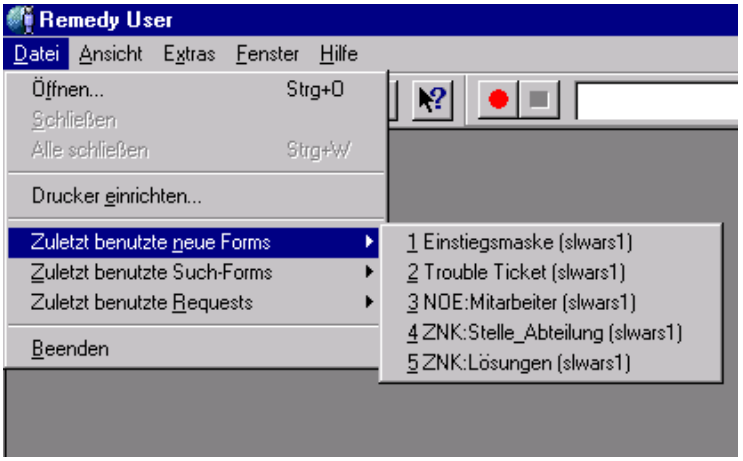
Zwei Punkte in diesem Menü sind „Suche öffnen“ und „Neu öffnen“. Mittels dieser Punkte haben Sie die Möglichkeit eine Form im Such- oder Erstell-Modus zu öffnen. Durch einen Doppelklick auf den Formnamen wird das ausgewählte Form automatisch im Such-Modus geöffnet.

Um das Auffinden der gewünschten Forms zu beschleunigen, sollten Sie sich jene Forms, die Sie häufiger in Verwendung haben, als Favoriten markieren. Dies geschieht über den Punkt „Persönliche Auswahl“. Bereits markierte Forms sind durch ein Kreuz markiert. Wenn man nun auf die Karteikarte „Persönliche Auswahl“ wechselt, sieht man nur noch jene Forms, die man zu Favoriten gemacht hat.

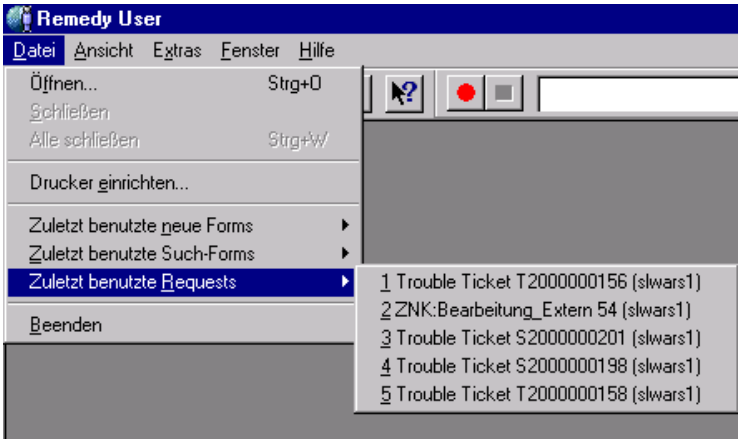
Wichtig:

Bitte beachten Sie, dass zum Beispiel im Modus „Neu“ keine Änderungen an bereits bestehenden Tickets vorgenommen werden können. Deshalb ist es sehr wichtig, dass Sie immer darauf achten, in welchem Ticket, bzw. in welchem Modus Sie sich gerade befinden.

Nähere Erläuterungen dazu sehen Sie bei Punkt „Grundregeln“.



Weiters haben Sie die Möglichkeit die zuletzt geöffneten Forms im Such- oder Erstellmodus über den Menüpunkt Datei auszuwählen.



Dieser Punkt bietet Ihnen auch die Möglichkeit die letzten von Ihnen bearbeiteten Einträge direkt zu öffnen.

3 Allgemeine Grundkenntnisse

Im folgenden werden allgemeine Begriffe und Features von AR System erläutert.

3.1 Begriffsbestimmungen

3.1.1 Assetmanagement

Unter dem Begriff Asset-Management wird die Verwaltung der Hardware- und Software-Assets verstanden. Das Asset-Management stellt den Bereichen Problemmanagement (Help Desk) sowie der Anlagenbuchhaltung die notwendigen Informationen über die eingesetzten Assets zur Verfügung.

3.1.2 Asset

Unter dem Begriff Asset (engl. Gut) wird in diesem Zusammenhang eine EDV-Arbeitsplatzausstattung verstanden, die einer Kostenstellen zugerechnet werden kann. Diese Assets können miteinander verbunden werden, um so eine ganzheitliche Konfiguration zu ergeben: Ein PC besteht zum Beispiel aus einer CPU, RAM , Keyboard, Mouse etc..

Seit 2002 werden auch alle anderen, vermögensrelevanten Anschaffungen durch die Inventarverwalter der jeweiligen Abteilungen im AR System erfasst und verwaltet.

Innerhalb des Asset-Managements wird zwischen Hauptasset und Komponenten unterschieden.

3.1.2.1 Hauptasset

Bei einem Hauptasset handelt es sich um ein Asset, welchem eine eigene Inventarnummer zugeordnet wird, z.B. PC, Drucker. Üblicherweise handelt es sich um Geräte mit einem Einkaufspreis über Euro 400,--.

3.1.2.2 Komponenten

Assets, die über keine eigene Inventarnummer verfügen, werden im Assetmanagement als Komponenten bezeichnet, z.B. Maus, Tastatur, Werterhöhungen und teilweise Software.

3.1.3 Form

Als Form wird eine Eingabemaske bezeichnet.

Eine Eingabemaske ist zur besseren Übersicht in Seiten aufgeteilt, die so genannten Reiter.

3.1.4 Trouble Ticket

Unter einem Trouble Ticket (kurz: TT) wird im Helpdesk eine Anfrage, ein Wunsch oder eine Problemmeldung verstanden (auch Request genannt).

Ein Trouble Ticket wird durch eine bestimmte Person oder Applikation erstellt und kann durch den Erfasser selbst oder einem in weiterer Folge zugeordneten Bearbeiter gelöst (behoben) werden. Externe Geschäftspartner haben derzeit nicht die Möglichkeit Tickets zu beheben.

3.1.5 Masterticket

Ein Masterticket ist ein Trouble Ticket, zu welchem ein oder mehrere Childtickets zugeordnet sind. Diese Childtickets sind von gleicher Kategorie und werden automatisch mit dem Masterticket behoben (Korrelation).

3.1.6 Childticket

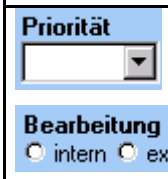
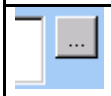
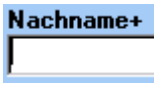
Ein Childticket ist ein Trouble Ticket, welches einem bereits bestehenden, noch nicht gelösten Trouble Ticket zugeordnet wurde. In einem separaten Korrelationsfenster kann der Benutzer einen Zeitraum, eine Kategorisierung und einen Standort auswählen und bekommt anschließend eine Liste mit passenden Mastertickets. Wird ein Masterticket abgeschlossen werden auch alle Childtickets automatisch abgeschlossen.

3.1.7 Korrelation

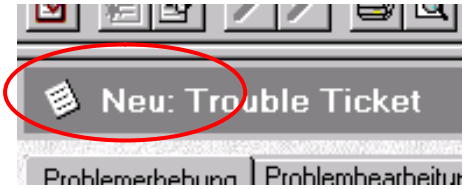
Unter Korrelation wird das Verknüpfen von erfaßten Trouble Tickets mit bereits bestehenden, noch nicht gelösten Trouble Tickets verstanden. Eine Korrelation kann im Laufe der Bearbeitung wieder aufgehoben werden. Die Suchkriterien für ein entsprechendes Hauptticket werden in einer eigenen Suchmaske eingetragen.

3.2 Darstellungskonventionen

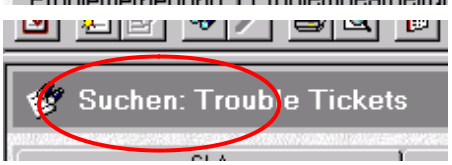
Nachstehende Darstellungskonventionen werden in den Eingabemasken verwendet:

Darstellung	Bedeutung
Feldbeschriftung **fett**	Muss-Feld; in diesem Feld muss eine Eingabe gemacht werden.
Feldbeschriftung *kursiv*	Systemfeld; der Feldinhalt wird vom System generiert.
Feldbeschriftung normal	Optionales Feld; die Eingabe in diesem Feld ist freiwillig.
	Selektionsfeld; eine Auswahl aus vorgegebenen Werten kann getroffen werden. Es existieren die beiden Darstellungsarten „Dropdown-List“ und „Radio-Button“.
	Popup-Menü; erlaubt es, Eingabehilfen vorzugeben.
	Text Feld; zur Bearbeitung des Feldinhaltes kann ein Editor geöffnet werden.
	Logbuch (Diaryfield); jeder Eintrag wird automatisch mit dem Namen des Bearbeiters sowie mit Zeit und Datum ergänzt. Bestehende Einträge können weder gelöscht noch modifiziert werden.
	Button; dient zum Aktivieren einer bestimmten Funktion.
Felder mit abschließendem ‚+‘-Zeichen 	Funktionsfeld; es existiert eine Funktion, welche durch Drücken von <RETURN> ausgelöst werden kann.
	Button; durch Drücken des Buttons wird das aktuelle Datum in das Textfeld übertragen.

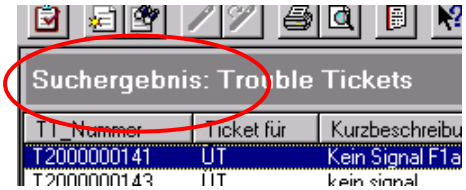
3.3 Grundregeln



Im Fenster "Neu: Trouble Ticket" können nur neue Tickets angelegt, aber keine bereits bestehenden Tickets bearbeitet werden. (F2)



Im Fenster "Suchen: Trouble Tickets" können keine neuen Tickets erstellt werden, sondern nur nach bereits bestehenden Tickets gesucht werden. (F3)



Im Fenster "Suchergebnis: Trouble Tickets" werden die gefundenen Tickets angezeigt (Ergebnisliste) und ein bereits existierendes Ticket kann bearbeitet werden.

Zwischen den Forms Neu: und Suchen: kann mittels der Tasten F2 (Neu) und F3 (Suchen) beliebig umgeschalten werden.

3.4 Menü-Schaltflächen

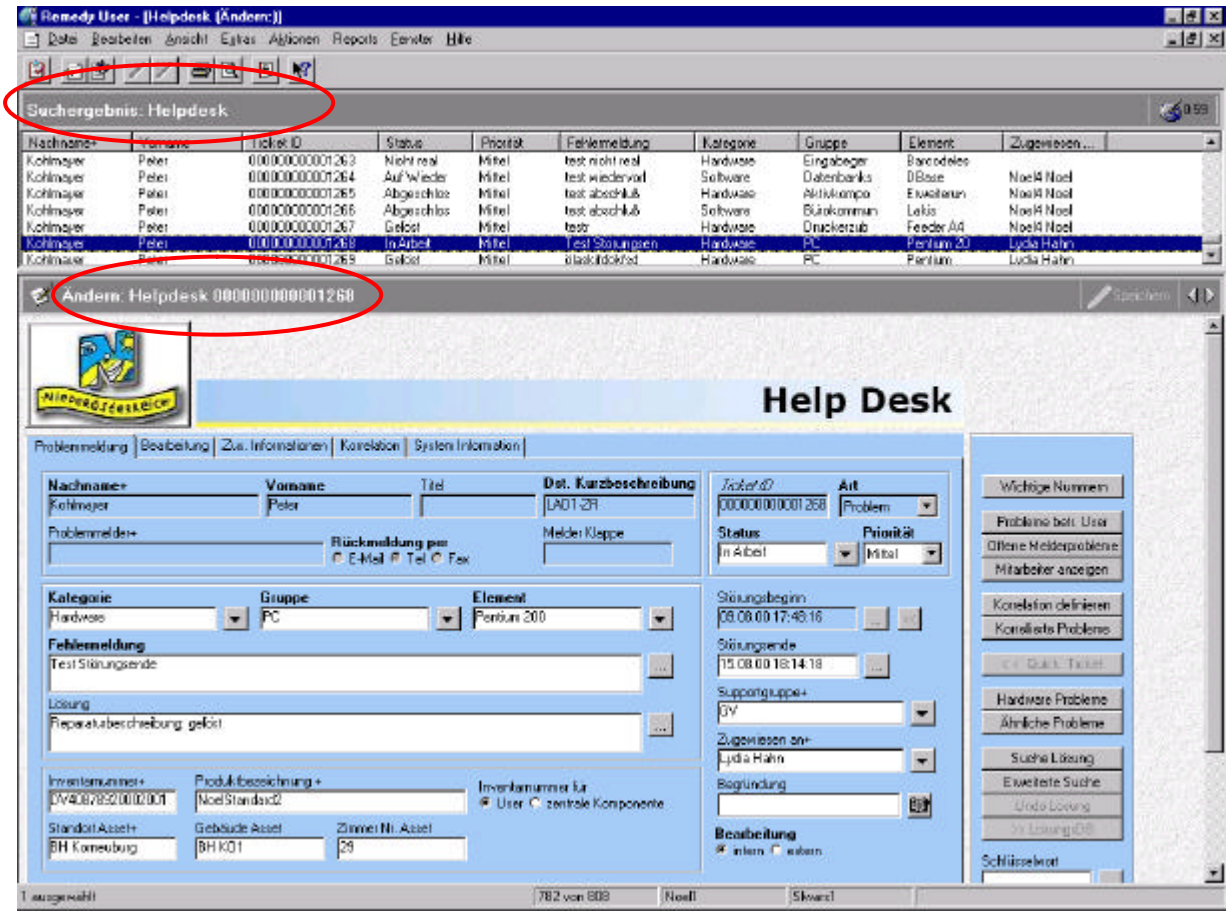
Symbol	Bedeutung	Funktion
	Task beginnen	Öffnet ein Auswahlfenster, mit den für den jeweiligen AR System Benutzer berechtigten Eingabemasken
	Neuer Request	Öffnet eine neue Eingabemaske jenes Forms, das gerade aktiv geöffnet ist (z.B. Trouble Ticket)
	Neue Suche	Öffnet den Suchmodus jenes Forms, das gerade aktiv geöffnet ist
	Suchen	Startet die Suche mit den Suchkriterien des aktuellen Forms
	(Speichern)	(Speichert die Daten im aktuellen Form)
	Speichern und weiter	Haben Sie z.B. mehrere Trouble Tickets im Suchen-Modus markiert und bearbeiten das erste, dann wird nach drücken von „Speichern und weiter“ das nächste markierte Ticket zum Bearbeiten geöffnet
	Drucken	Druckt einen Screenshot des aktiven Fensters

	Seitenansicht	Vorschau auf den Druck
	Bericht	Öffnet AR System Standard Report
	Direkthilfe	Alle Felder in den Tickets sind mit Hilfetexten unterlegt. Klicken Sie auf diese Schaltfläche und anschließend auf jenes Feld, über das Sie mehr erfahren wollen

3.5 Suchen nach Requests

Wenn Sie in den Modus Suchen (F3-Find-Modus) wechseln, so erscheint die normale, leere Eingabemaske. Wenn Sie nun „Suchen“ drücken, dann werden alle Tickets selektiert.

Um eine Auswahlliste an zutreffenden Tickets zu erhalten, geben Sie bitte alle Informationen in das leere Suchformular ein, die Ihnen bekannt sind bzw. nach denen Sie suchen möchten. Drücken Sie dann „Suchen“ und es werden nur jene Tickets angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen.



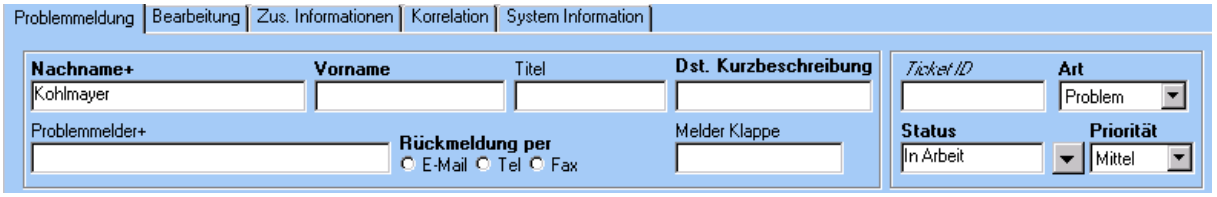
Um diese Liste zu aktualisieren, drücken Sie einfach die Taste „F5“ (automatisches Refresh der Liste).

Markieren Sie ein bestimmtes Ticket, indem Sie einfach die jeweilige Zeile anklicken. Im unteren Teil des Fensters sehen Sie nun die Details jenes Tickets, das mit einem blauen Balken in der Liste markiert ist.

Suchen Sie ohne Suchkriterien vorzunehmen, kann das in Forms mit vielen Einträgen (z.B. Helpdesk) zu Performanceproblemen führen.

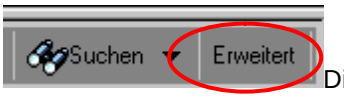
3.5.1 Suche anhand von Beispielen

Der einfachste Weg zum Festlegen von Suchkriterien besteht darin, im Detailbereich Felder der Form auszufüllen, die zu den von Ihnen gesuchten Requests passen. Sie können in mehr als einem Feld Werte festlegen. Je mehr Felder Sie ausfüllen, desto genauer wird Ihre Suche. Im System wird nach Requests gesucht, die alle Kriterien erfüllen, und diese werden im Ergebnisbereich angezeigt.

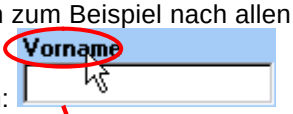


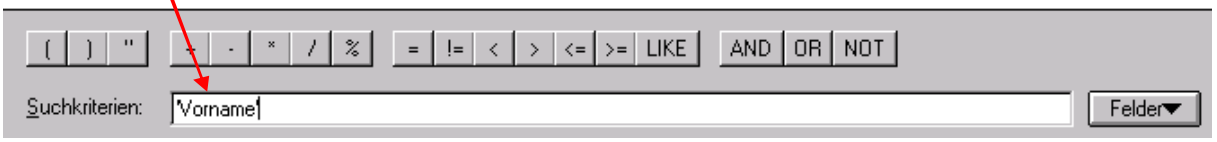
Beispiel: In diesem Beispiel wird nach allen „In Arbeit“ befindlichen Tickets der Prioritätsstufe „Mittel“, die als Art „Problem“ eingetragen haben und die den Melder „Kohlmayer“ haben gesucht.

3.5.2 Leiste für erweiterte Suche



Die Leiste für erweiterte Suche wird im unteren Bereich des Hauptfensters angezeigt. Sie können die Leiste für erweiterte Suche verwenden, um Kriterien festzulegen, die komplexer sind als diejenigen, die Ihnen in der Form zur Verfügung stehen. Sie können zum Beispiel nach allen Requests mit zwei unterschiedlichen Werten im gleichen Feld suchen:





Zum Festlegen von Suchkriterien können Sie die Leiste für erweiterte Suche zusammen mit der Form verwenden. Um Feldnamen in die Suchabfrage zu bekommen reicht es auf den Namen des Feldes zu klicken, um dieses in die Suche einzubeziehen.

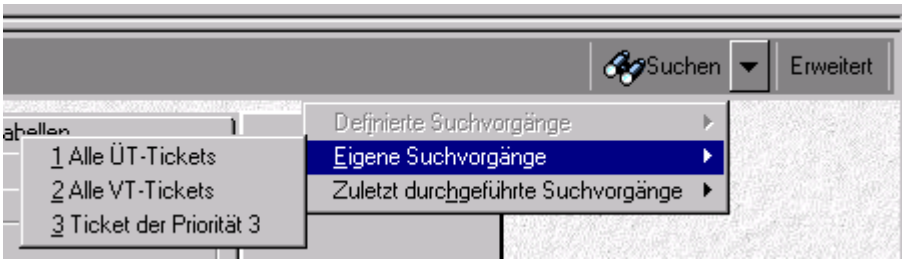
Beispiel:

Hier wird nach allen Tickets, die sich „In Arbeit“ befinden gesucht, deren Priorität „Mittel“ ist und deren Kategorie „Hardware“ betrifft.

Es kann auch die erweiterte und die „normale“ Suche kombiniert werden, indem man sowohl Felder im Formular befüllt, als auch ein Suchkriterium in der erweiterten Suchzeile definiert, in diesem Fall werden die Suchkriterien mit „AND“ verknüpft.

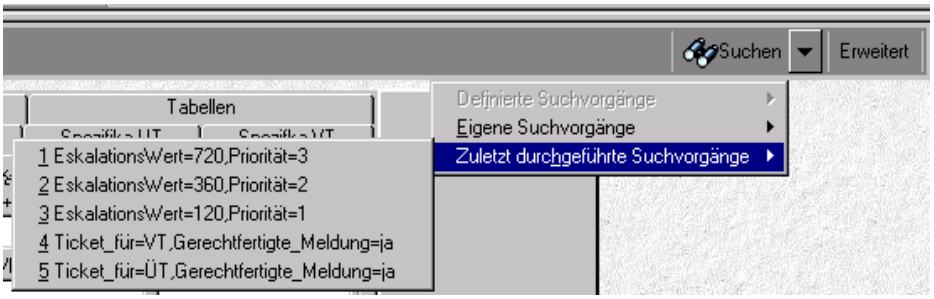
3.5.3 Eigene Suchvorgänge

Sie können eine Suche auswählen und durchführen, die Sie zuvor erstellt und gespeichert haben. Es können 18 Suchvorgänge gespeichert werden.



3.5.4 Zuletzt durchgeführte Suchvorgänge

In AR System User werden die während einer Sitzung in jeder Form zuletzt durchgeführten Suchvorgänge gespeichert. Sie können eine Suche wiederholen, indem Sie diese aus der Liste der zuletzt durchgeführten Suchvorgänge auswählen. Es werden bis zu 9 Suchvorgänge dem Menü „Zuletzt durchgeführte Suchvorgänge“ angezeigt.



Die beiden letzten Punkte können auch über folgenden Mechanismus aufgerufen werden

3.5.5 Durchführen eines zuletzt durchgeführten Suchvorgangs

Öffnen Sie im Modus Suchen die Form, in der nach Requests gesucht werden soll.

Wählen Sie *Aktionen Zuletzt durchgeführte Suchvorgänge*, und wählen Sie einen Suchvorgang aus der Liste aus.

Die Ergebnisliste wird im Ergebnisbereich angezeigt und enthält alle Requests, die mit den Suchkriterien übereinstimmen. Es werden bis zu neun zuletzt durchgeführte Suchvorgänge aufgelistet. Der erste Request der Liste wird automatisch ausgewählt und im Detailbereich angezeigt. Der Detailbereich befindet sich nun im Modus Ändern.

Sie können die Requests bearbeiten oder einen Bericht erstellen.

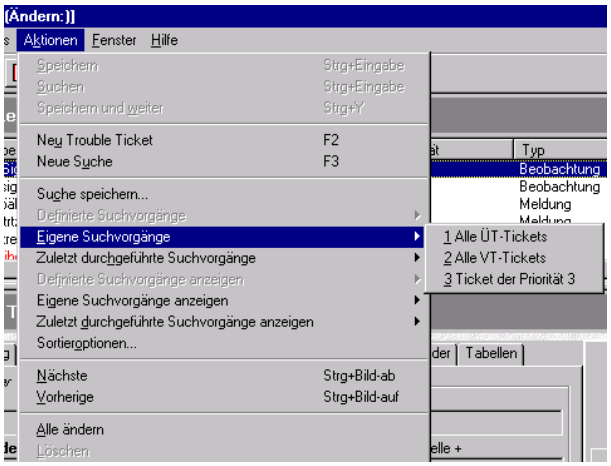
3.5.6 Durchführen eines gespeicherten Suchvorgangs

Öffnen Sie im Modus Suchen die Form, für die nach Requests gesucht werden soll.

Wählen Sie Aktionen Eigene Suchvorgänge, und wählen Sie einen Suchvorgang aus der Liste aus.

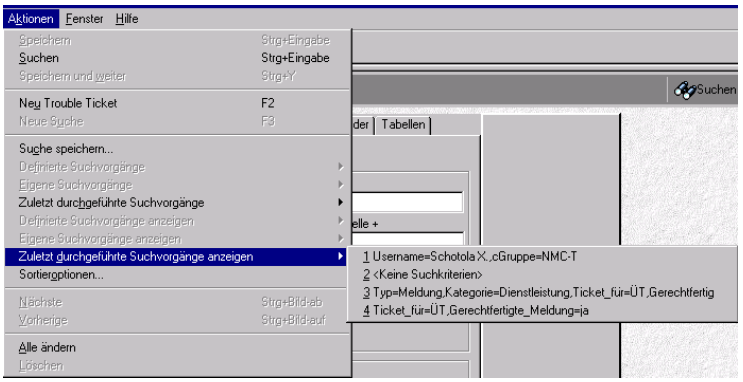
Im Ergebnisbereich werden alle übereinstimmenden Requests angezeigt.

Wenn nur ein Request vorhanden ist, wird dieser automatisch im Detailbereich angezeigt. Falls mehrere Requests vorhanden sind, wird der erste Request im Detailbereich angezeigt. Der Detailbereich befindet sich im Modus Ändern.



Ändern oder Verfeinern eines zuletzt durchgeführten Suchvorgangs

Wenn Sie eine Suche durchgeführt haben und mit den Ergebnissen nicht zufrieden sind - weil zum Beispiel zu viele Einträge oder keine passenden Einträge angegeben werden - können Sie die gleiche Suche einfach neu definieren, ohne nochmals ganz von vorn beginnen zu müssen.



Wählen Sie Aktionen

Zuletzt durchgeführte Suchvorgänge anzeigen, und wählen Sie aus der Liste einen Suchvorgang aus.

Der Detailbereich wird wieder in den Modus Suchen geschaltet. Die Form enthält die Kriterien, die Sie für die Suche eingegeben haben.

Geben Sie neue Suchkriterien ein, oder ändern Sie diese entsprechend.

Wählen Sie Aktionen Suchen.

Die Suche wird durchgeführt. Wenn Requests mit den Suchkriterien übereinstimmen, werden sie in der Ergebnisliste im Ergebnisbereich angezeigt.

3.5.8 Speichern eines Suchvorgangs

Öffnen Sie im Modus Suchen die Form, in der nach Requests gesucht werden soll.

Geben Sie in den entsprechenden Feldern der Form die Suchkriterien ein, mit denen die Requests übereinstimmen sollen.

Wählen Sie Aktionen Suche speichern.

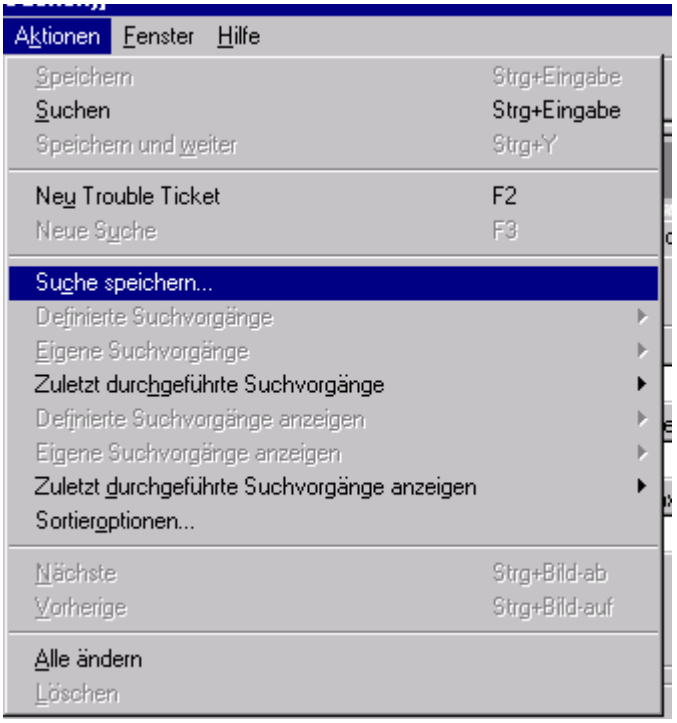
Das Dialogfeld Suche speichern wird angezeigt.

Geben Sie im Feld Name der Suche den Namen für die Suche ein.

Klicken Sie auf OK.

Sie können bis zu 18 Suchvorgänge speichern.

Alle Einstellungen die Sie im User-Tool tätigen sind rein Client bezogen, d.h. dass zum Beispiel gespeicherte Suchen oder andere Einstellungen nur an Ihren Rechner vorhanden sind.



3.5.9 Verwenden von Vergleichsoperatoren

Vergleichsoperatoren sind besonders in Feldern von Nutzen, die keinen Text enthalten (z.B. Datum/Uhrzeit-Felder), und wenn Sie nach einem Wert innerhalb eines numerischen Bereichs suchen möchten.

Die folgenden Vergleichsoperatoren können Sie als führende Zeichen in den Feldern der Form und in der Leiste für die erweiterte Suche verwenden.

Operator	Aktion
<	Suche nach Inhalten, die *kleiner als* der Wert sind.
>	Suche nach Inhalten, die *größer als* der Wert sind.
<=	Suche nach Inhalten, die *kleiner oder gleich* dem Wert sind.
>=	Suche nach Inhalten, die *größer oder gleich* dem Wert sind.
=	Suche nach Inhalten, die *genau gleich* dem Wert sind.
!=	Suche nach Inhalten, die *ungleich* dem Wert sind.

Beispiel: Im folgenden Beispiel werden alle Tickets aufgelistet, die Kunden aus Niederösterreich betreffen – deren Postleitzahl also größer als 2000 und kleiner als 4000 ist.

Um die Suche zu aktivieren, klicken Sie bitte auf Suchen.

Wenn Sie den "Erweiterten-Such-Modus" verwenden, bedenken Sie bitte, dass nur die nötigsten Einträge manuell gemacht werden sollen, um unnötige Fehler zu vermeiden. Um z.B. das Feld "PLZ" in die erweiterte Suchzeile zu schreiben, müssen Sie nur mit der Maus auf den Überschriftstext des Postleitzahlen-Feldes klicken und AR System befüllt die Suchzeile mit dem Namen und der richtigen Syntax (Anführungszeichen, Leerstellen, ...). Auch die logischen Verknüpfungen wie AND, OR, NOT, usw. stehen als Buttons zur Verfügung.

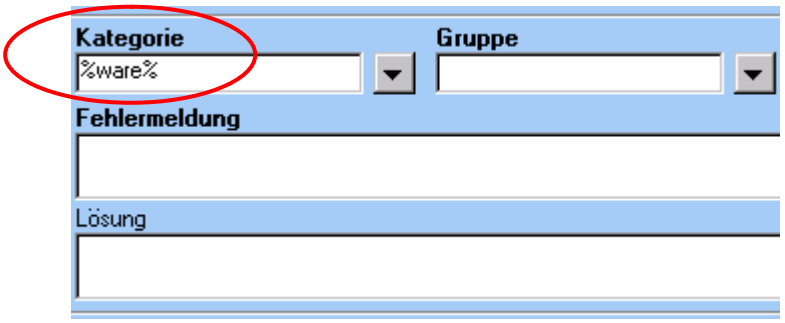
3.5.10 Verwenden von Wildcard-Symbolen

Wenn Sie Suchkriterien zur Suche nach Requests verwenden, können Sie Wildcard-Symbole an Stelle eines oder mehrerer Zeichen einsetzen. Sie können die folgenden Wildcard-Symbole überall in der Form und in der Leiste für erweiterte Suche verwenden.

Wildcard:	Funktion:
% (Prozent)	Steht für eine Zeichenkette von 0 oder mehr Zeichen. Zum Beispiel: `Mei%er` entspricht "Meier", "Meierhöfer", "Meierberger" und "Meierhofer".
_ (Unterstrich)	Steht für ein beliebiges einzelnes Zeichen. Zum Beispiel: `Ro_` entspricht "Rom" und "Rot".

Beispiel: Wenn Sie alle Problemmeldungen suchen wollen, die im Feld Kategorie die Zeichenfolge „ware“ haben, dann können Sie **„%ware%**“ eingeben, und es werden all jene Tickets gefunden in denen die Zeichenfolge **„ware“** im Feld Kategorie vorkommt. Es wird also auch **„Hardware“** oder **„Software“** gefunden.

Selbstverständlich können Sie das „%“ auch in allen andern Feldern verwenden.



3.5.11 Verwenden von Wildcard-Symbolen in der Leiste für erweiterte Suche

In der Leiste für erweiterte Suche werden Wildcard-Symbole nur als Wildcards interpretiert, wenn sie mit dem Operator LIKE verwendet werden. Ansonsten werden sie als eigenständige Zeichen interpretiert. Sie müssen das %-Symbol verwenden, wenn Sie in einer Suche führende oder nachgestellte Zeichen verwenden möchten. Wenn Sie zum Beispiel nach allen Requests suchen möchten, die von Julia Mahlzahn, Klaus Mauerhahn und Maximilian Schulze eingegeben wurden, geben Sie folgendes auf der Leiste für erweiterte Suche ein:

```
'Submitter' LIKE "%Ma%n%"
```

3.6 Drucken

- **Überblick über das Drucken**

  Sie können Ergebnislisten, einzelne Requests, Tabellen und Berichte drucken.

  Beim Drucken von Ergebnislisten wird der Inhalt des Ergebnisbereichs gedruckt.

  Ein einzelner Request wird genau so gedruckt, wie er in der Form im Detailbereich dargestellt ist.

  Sie können sich vor dem Drucken eine Seitenansicht einzelner Requests anzeigen lassen.

  Wenn Ihre Form mit Registern versehene Felder, Tabellen, Journal-Felder oder lange Textfelder enthält, wird nur der sichtbare Text gedruckt. Die Felder enthalten u.U. verborgene Daten. Diese werden nicht gedruckt. Um einen Ausdruck aller in einem Feld vorhandenen Daten zu erhalten, müssen Sie einen Bericht drucken.

  Sie können den Inhalt von Tabellen getrennt drucken.

- **Drucken eines einzelnen Requests**

  Erstellen oder öffnen Sie den Request, den Sie drucken möchten.

  Klicken Sie im Detailbereich an eine beliebige Stelle der Form, um sicherzustellen, daß Sie diese und nicht etwa die Ergebnisliste drucken.

  Wählen Sie Datei Drucken.

  Das Dialogfeld Drucken wird angezeigt.

  Bestimmen Sie den Drucker, indem Sie einen Drucker aus der Liste auswählen.

  Klicken Sie auf OK.

  Der Request wird so gedruckt, wie er im Detailbereich angezeigt wird.

- **Drucken einer Ergebnisliste**

  Erzeugen Sie eine Ergebnisliste und klicken an einer beliebigen Stellen darauf.

  Markieren Sie die Requests, die Sie drucken möchten.

  Wählen Sie Datei Drucken.

  Das Dialogfeld Drucken wird angezeigt.

  Bestimmen Sie den Drucker, indem Sie einen Drucker aus der Liste auswählen.

  Wenn Sie alle Requests aus der Ergebnisliste drucken möchten, wählen Sie als Druckbereich Alle. Wenn Sie nur die markierten Berichte drucken möchten, wählen Sie Auswahl.

  Klicken Sie auf OK.

  Die Ergebnisliste wird entsprechend Ihrer Vorgaben gedruckt

- **Drucken von Tabelleninhalten**

  Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Tabelle, die Sie drucken möchten.

  Ein Kontextmenü wird angezeigt.

  Wählen Sie den Befehl Tabelle drucken.

  Das Dialogfeld Drucken wird angezeigt.

  Wählen Sie den Drucker und die Anzahl der Exemplare.

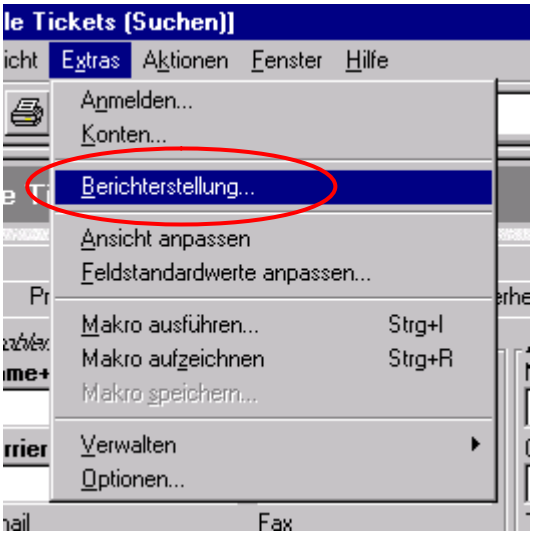
  Klicken Sie auf OK.

  Der gesamte Inhalt der Tabelle wird gedruckt.

3.7 Auswertungen

Innerhalb von AR System werden zwei Auswertungsarten unterschieden:

- Auswertungen in Listenform werden am Bildschirm angezeigt. Wird z.B. ein Trouble Ticket aus der Ergebnisliste ausgewählt, wird dieses im Bearbeitungsmodus geöffnet.
- Bei Reports kann der Benutzer die Ausgabeart (Bildschirm, Drucker oder Datei) wählen. Zudem kann er einen Zeitraum wählen, über den sich das Reportergebnis erstrecken soll.


le Tickets (Suchen)]
icht
Extras
Aktionen
Fenster
Hilfe
Anmelden...
Konten...
Berichterstellung...
Ansicht anpassen
Feldstandardwerte anpassen...
Makro ausführen... Strg+I
Makro aufzeichnen Strg+R
Makro speichern...
Verwalten
Optionen...
Fax

3.8 Grundeinstellungen im AR System User (Menü-Extras/Optionen)

3.8.1 Reiter Allgemein

- **Beim Starten**

  AR System User maximieren - wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird AR System beim Starten auf dem gesamten Bildschirm angezeigt.

  Zum Anmelden auffordern - wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Sie jedes Mal beim Start von AR System User Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben.

  Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden der von Ihnen eingegebene Benutzername und das eingegebene Passwort gespeichert und beim nächsten Start von AR System User zur automatischen Anmeldung herangezogen.

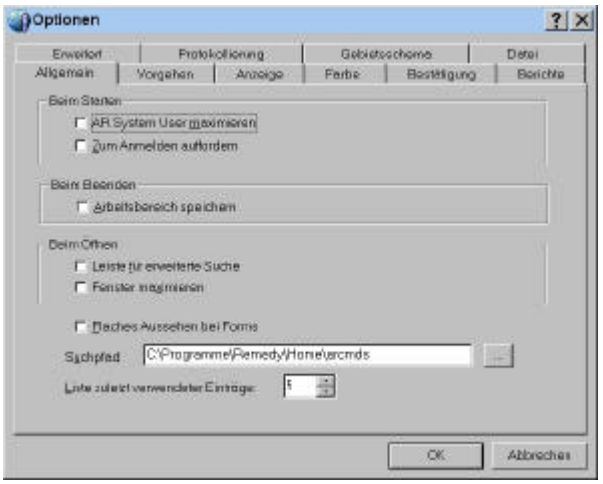


Abbildung 1: Optionen / Allgemein

Ihr Administrator kann jedoch unabhängig von dieser Einstellung eine obligatorische Anmeldung festlegen.

- **Beim Beenden**

  Wenn das Kästchen **Arbeitsbereich speichern** aktiviert ist, wird beim nächsten Start von AR System User der Arbeitsbereich so angezeigt, wie Sie ihn geschlossen haben, einschließlich der Größe und Anordnung aller geöffneten Fenster.

- **Beim Öffnen**

  Im Bereich von **Beim Starten** können Sie folgende Optionen auswählen:

  Leiste für erweiterte Suche - wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Leiste für erweiterte Suche beim Öffnen eines neuen Fensters stets angezeigt.

  Fenster maximieren - wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, füllt ein geöffnetes Form das gesamte Fenster von AR System aus.

- **Suchpfad**

  Dieser Pfad gibt die Ordner an, in denen sich benutzerdefinierte Berichte und Makros befinden. Der Pfad ist normalerweise auf den Ordner C:\Programme\Remedy\Home\Arcmds eingestellt.

- **Liste zuletzt verwendeter Einträge**

  Die Anzahl zuletzt verwendeter Einträge beträgt standardmäßig fünf. Sie können vier bis neun Einträge festlegen. Diese Einstellung gilt für Menülisten im AR System User wie z.B. .

3.8.2 Reiter Vorgehen

- **Einstellen des Feld-Verhaltens in den Modi „Neu“ und „Suchen“**

  Mit der Option **Alle Felder löschen** werden beim Öffnen des Forms alle Informationen in den Feldern gelöscht. **DIES IST DIE VOREINSTELLUNG FÜR DEN MODUS SUCHEN.**

  Mit **Felder auf Standardwerte einstellen** werden die Form-Felder mit vom Form festgelegten Standard-Feldwerten ausgefüllt. Wenn keine Standardwerte festgelegt wurden, bleiben die Felder leer. **DIES IST DIE VOREINSTELLUNG FÜR DEN MODUS ERSTELLEN.**

  .

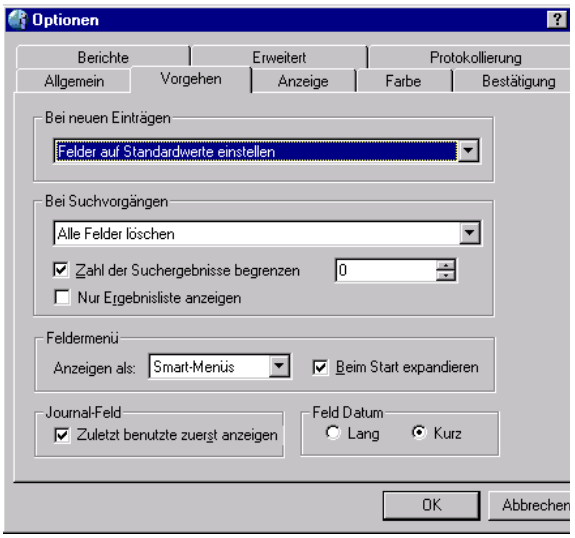


Abbildung 2: Optionen /Vorgehen

- **Einstellen eines Grenzwertes für die Anzahl der Suchergebnisse**

  Im Feld **Zahl der Suchergebnisse begrenzen** können Sie die maximale Anzahl von Requests, die bei einer Suche zurückgegeben werden, festlegen. Wenn bei einer Suche mehr als diese Anzahl an Übereinstimmungen gefunden wird, werden nur so viele Requests angezeigt, wie vorgegeben. Eine Meldung informiert Sie darüber, dass die übrigen übereinstimmenden Requests nicht angezeigt werden

- **Einstellen des Vorgehens für die Anzeige der Suchergebnisse**

  Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Ergebnisliste anzeigen**, um nach jeder Suche nur die Ergebnisliste anzeigen zu lassen. Sie können sich nach der aktuellen Suche den Detailbereich, die Ergebnisliste oder beides anzeigen lassen, indem Sie im Menü Ansicht die Option **Details** oder die Option **Ergebnisse** oder beide auswählen.

- **Einstellen des Vorgehens für die Anzeige der Feldmenüs**

  Sie können das Vorgehen für die Anzeige der Feldmenüs festlegen:

  Mit der Option **Smart-Menüs** werden Menüs als normale Popup-Menüs angezeigt, sofern das Menü nicht mehr als vier Ebenen enthält oder die Gesamtzahl der Menüeinträge nicht größer ist als 200. In solchen Fällen wird das Menü als Listenfeld angezeigt. Aktivieren Sie die Option **Beim Start expandieren**, um beim Öffnen des Menüs alle Ebenen von Listenfeld-Menüs anzuzeigen.

  Popup-Menüs ist die Voreinstellung für die Anzeige. Hierarchische Menüs werden mit Pfeilen dargestellt, die anzeigen, dass Sie den Mauszeiger nach rechts bewegen müssen, um die Menüauswahl untergeordneter Ebenen anzuzeigen. Beachten Sie, dass große Menüs Probleme bei der Anzeige verursachen können. So sind möglicherweise nicht alle Menüoptionen sichtbar.

  Mit der Option **Listenfelder** werden Menüs als Baumstruktur angezeigt. Aktivieren Sie diese Option, um große Menüs anzeigen zu lassen. Aktivieren Sie die Option **Beim Start expandieren**, um beim Öffnen eines Menüs alle Ebenen von Listenfeld-Menüs anzuzeigen.

- **Einstellen der Reihenfolge in Journal-Feldern**

  Sie können festlegen, wie Journal-Einträge in Journal-Feldern sortiert werden. Um die zuletzt verwendeten Einträge anzeigen zu lassen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zuletzt benutzte zuerst anzeigen**.

- **Einstellen des Formats der Datum/Uhrzeit-Felder**

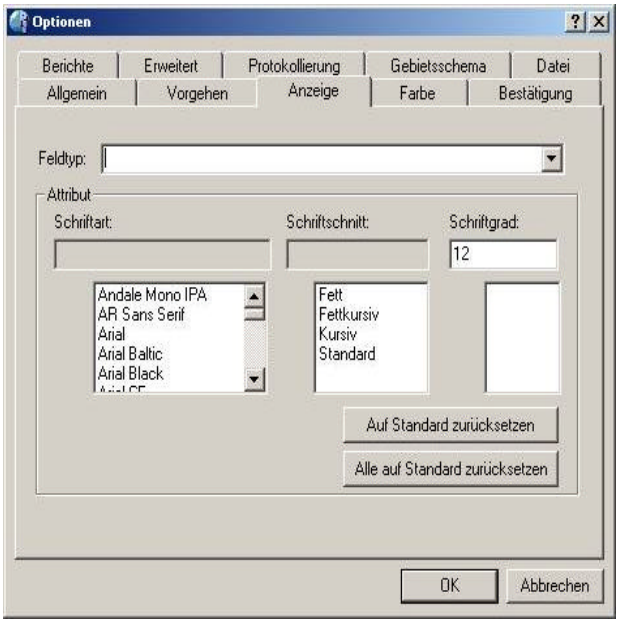
  Das **Format Lang** zeigt den Wochentag, das Datum und die Zeit an, wie beispielsweise Donnerstag, 17. Februar 2000, 12:00:00.

  Das **Format Kurz** zeigt nur das Datum und die Zeit an, wie beispielsweise 17/02/00 12:00:00.

3.8.3 Reiter Anzeige

- **Anzeige**

  Im Dialogfeld **Optionen** können Sie auf der Registerkarte **Anzeige** Vorgaben für die Schriftart, das Format und die Größe der verschiedenen Feldtypen festlegen, die in den Forms verwendet werden. Jedes Feld hat eine Voreinstellung. Wenn Sie vorgenommene Änderungen rückgängig machen möchten, können Sie das Feld jederzeit auf diese Voreinstellung zurücksetzen.
  DAS WECHSELN DER SCHRIFTART KANN DIE GRÖßE DES FORMS VERÄNDERN.



- **Farbe**
  Sie können die Hintergrundfarbe Ihrer Forms auf der Registerkarte **Farben** im Dialogfeld **Optionen** (**Extras Optionen**) ändern. Wenn Sie die Farben auf die Voreinstellung zurücksetzen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle auf Standard zurücksetzen**.
  Hinweis
  Wenn Ihr Administrator eine Farbe für ein Form festgelegt hat, können Sie diese Farbe nicht ändern.

3.8.4 Reiter Bestätigung

der folgenden Bestätigungsoptionen einstellen:

- Mit **Nach dem Erstellen eines neuen Requests** wird beim Speichern eines neuen Requests eine Meldung angezeigt, die bestätigt, dass Sie einen neuen Request erstellt haben. In der Meldung wird die Request-ID angezeigt.
- Mit **Beim Löschen eines Makros** wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie ein Makro löschen wollen. Sie müssen das Löschen eines Makros bestätigen.
- Mit **Beim Löschen eines Berichts** wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie einen Bericht löschen wollen. Sie müssen das Löschen eines Berichts bestätigen.
- Mit **Beim Löschen einer gespeicherten Suche** wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie eine gespeicherte Suche löschen wollen. Sie müssen das Löschen einer gespeicherten Suche bestätigen.

3.8.5 Reiter Berichte

- **Berichtsoptionen**

Alle neuen Berichte werden automatisch mit diesen Einstellungen erstellt.

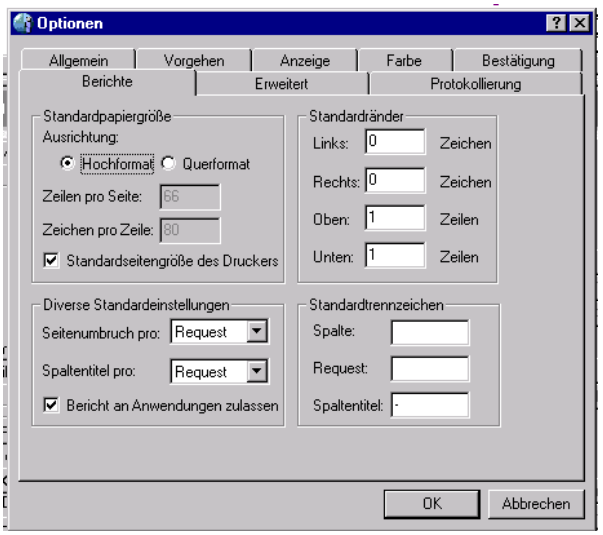
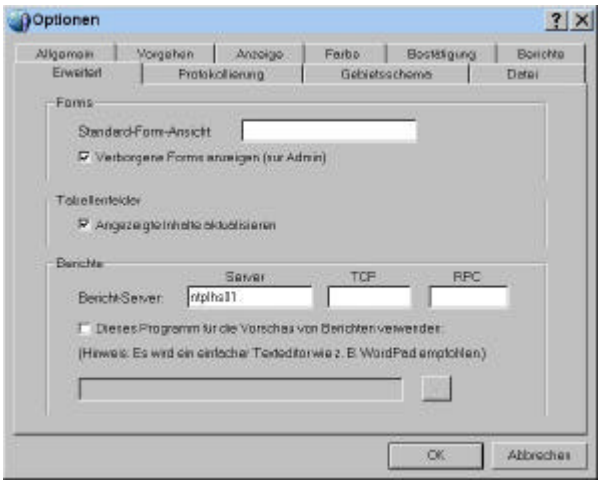


Abbildung 3: Optionen /Berichte

- **Standardpapiergröße**
  Ausrichtung - Die Ausrichtung ist normalerweise **Hochformat** (lang).
  Zeilen pro Seite - Diese Einstellung wird für Berichte verwendet, die an den Bildschirm oder eine Datei gesendet werden. Für gedruckte Berichte wird diese Angabe von der Druckereinrichtung festgelegt.
  Zeichen pro Zeile - Sie können die maximale Anzahl von Zeichen pro Zeile bestimmen, um festzulegen, an welcher Stelle lange Zeilen umgebrochen werden. Diese Einstellung wird für Berichte verwendet, die an den Bildschirm oder eine Datei gesendet werden. Für gedruckte Berichte wird diese Angabe von der Druckereinrichtung festgelegt.
- **Standardseitengröße des Druckers** - wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Seiteneinstellungen auf die Standardseitengröße des aktuell verwendeten Druckers zurückgesetzt. Einstellungen des Benutzers werden ignoriert.
- **Ränder**
  Links und **Rechts** - diese Ränder bestimmen die Anzahl der Leerzeichen am linken und rechten Rand der Seite.
  Oben und **Unten** - diese Ränder bestimmen die Anzahl der Leerzeilen am oberen und unteren Rand der Seite.
- **Diverse Standardeinstellungen**
  Seitenumbruch pro - Sie können einen Seitenumbruch pro Request, pro Seite oder keinen Seitenumbruch festlegen.
  Spaltentitel pro - Sie können einen Spaltentitel pro Request, pro Seite oder keinen Spaltentitel festlegen.
- **Standard-Trennzeichen**
  Sie können Standard-Trennzeichen für **Spalten**, **Requests** und **Spaltentitel** festlegen. Spalten und Requests werden in der Standardeinstellung durch ein Leerzeichen getrennt. Spaltentitel werden durch Bindestriche (-) getrennt.

3.8.6 Reiter Erweitert



Angezeigte Inhalte aktualisieren muss inaktiv sind, damit Suchvorgänge rascher durchgeführt werden.

Berichtserver Enthält den Standard-AR System Server (NTPRZAPP01)

Dieses Progamm für die Vorschau verwenden

wird dieses Kontrollkästchen aktiviert, kann unterhalb jenes Programm ausgewählt werden, mit den Reports (Berichte) dargestellt werden sollen (Excel, Word .....)

Anzeige der Ergebnisliste und Statusverlauf

- Mit dem Punkt "Statusverlauf" können Sie sich den Lebenszyklus eines Tickets anzeigen lassen.

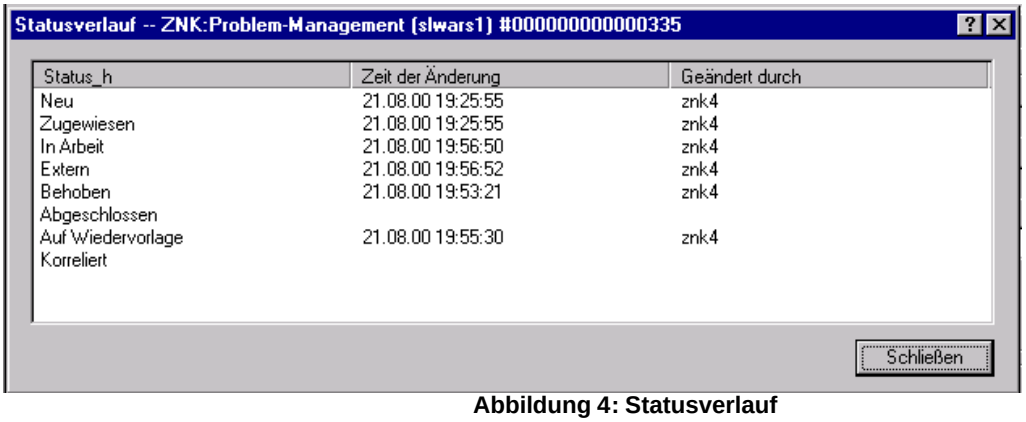
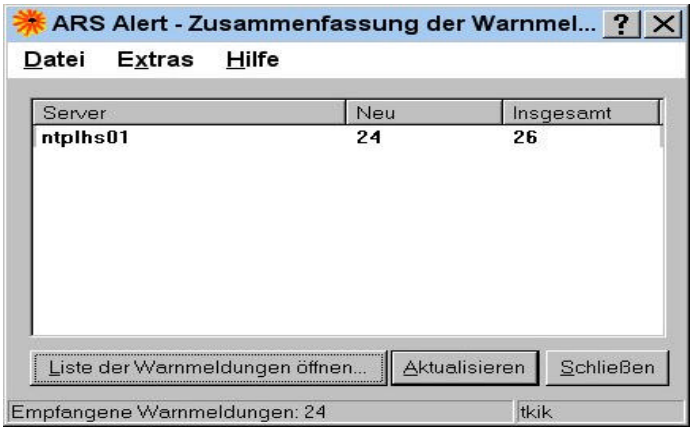


Abbildung 4: Statusverlauf

3.9 AR System Alert (Notifier)

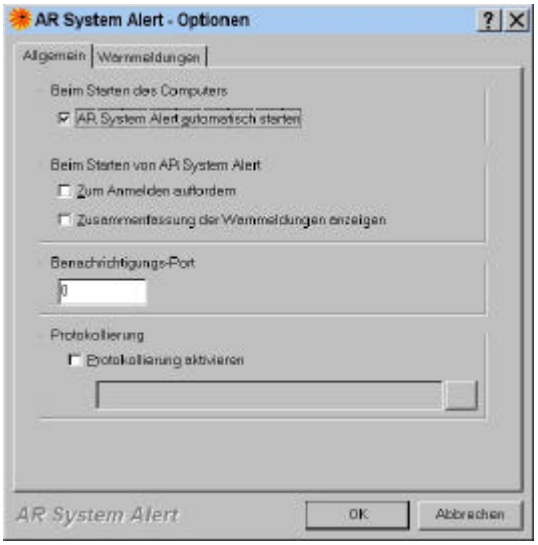
Das System kann den Bearbeiter mittels Email oder Notifier über neue Tickets, Zuweisungen, usw. in Kenntnis setzen. Wenn Sie den Notifier verwenden, dann sollten Sie die Optionen des Notifiers auf Ihre persönlichen Bedürfnisse einstellen.

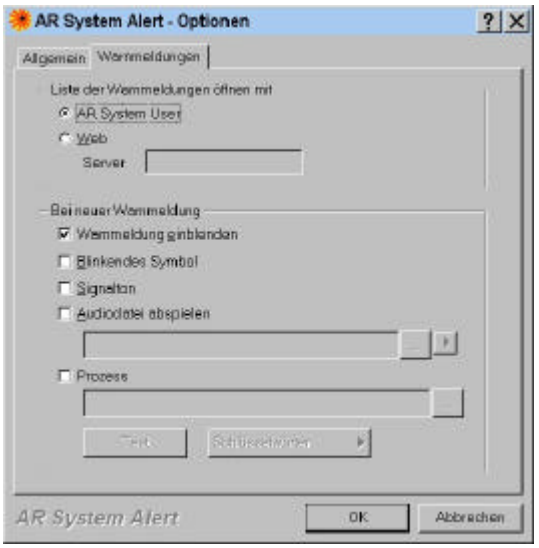
Wenn Sie das Programm „AR System Alert“ starten, dann erhalten Sie wie bei "AR System User" das Login-Fenster. Die Vorgangsweise bei Konten und Benutzer entspricht der dem AR System User.



Nun können Sie die Optionen des Notifiers nach Ihren Wünschen einstellen.

Dazu wählen Sie im Menü den Punkt „Extras - Optionen...“ aus.





Punkte in Optionen	Bedeutung
AR System Alert automatisch starten.	Falls das Kontrollkästchen ausgewählt ist, wird AR System Alert beim Starten des Computers gestartet. Falls das Kontrollkästchen nicht markiert ist, müssen Sie AR System Alert manuell starten.
Zum Anmelden auffordern:	Wenn **Zum Anmelden auffordern** aktiviert ist, müssen Sie bei jedem Start von AR System Alert Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, werden der von Ihnen eingegebene Benutzername und das eingegebene Passwort gespeichert und beim nächsten Start von AR System Alert zur automatischen Anmeldung herangezogen
Zusammenfassung der Warnmeldungen anzeigen.	Öffnet beim Start von AR System Alert das Form Zusammenfassung der Warnmeldungen
Protokollierung aktivieren:	Durch Aktivieren des Feldes und Angeben eines Dateinamens werden zusätzlich alle Meldungen in eine Log-Datei geschrieben.
Liste der Warnmeldungen öffnen mit:	• Wenn Sie **AR System User** auswählen, wird die Warnmeldungsliste in Remedy User geöffnet. Damit dies funktioniert, muss Remedy User 5.0 oder eine höhere Version installiert sein. • Wenn Sie **Web** auswählen, wird die Warnmeldungsliste in Ihrem Web-Browser geöffnet. Wenn Sie diese Option auswählen, müssen Sie auch den Namen eines AR System-Servers eingeben (erhalten Sie vom Administrator).
Bei neuer Warnmeldung:	Ihnen stehen verschiedene Warnmethoden zur Auswahl. **Warnmeldung einblenden** - Mit diesem Befehl wird das Dialogfeld **AR System Alert** angezeigt. Solange dieses Dialogfeld geöffnet ist, wird es aktualisiert und zeigt die aktuelle Anzahl der empfangenen Benachrichtigungen an. • **Blinkendes Symbol** - Durch diesen Befehl beginnt das Symbol für AR System Alert in der Taskleiste beim Empfang einer neuen Benachrichtigung zu blinken. • **Signalton** - Mit diesem Befehl wird eine akustische Warnmeldung ausgegeben. • **Audiodatei abspielen** - Wenn diese Option aktiviert ist, wird die als Warnmeldung definierte `.wav` -Datei abgespielt
Prozess	Die von Ihnen festgelegte Programmdatei wird ausgeführt.

4 Form Einstiegsmaske

Die Einstiegsmaske dient als zentrale Startmaske für Problem-Management und Asset-Management. Es werden dem Bearbeiter alle Problemmeldungen, die ihn oder seine Gruppe(n) betreffen, angezeigt.

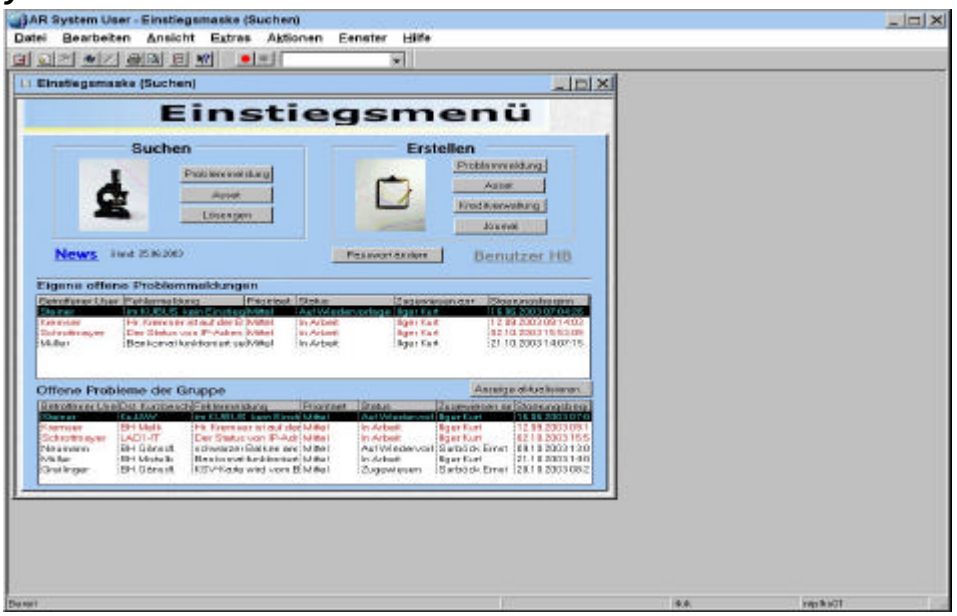
Durch Doppelklicken auf die jeweilige Problemmeldung lässt sich diese im Bearbeitungsmodus öffnen.

Mittels der Buttons „Passwort ändern“ hat der eingeloggte Benutzer auch die Möglichkeit sein Passwort zu ändern.

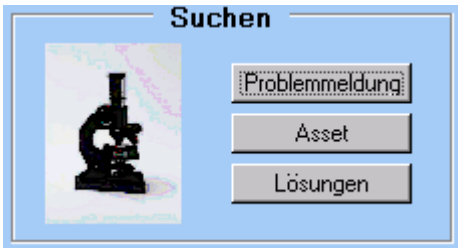
Je nachdem welche Rechte Sie besitzen werden die Buttons aus- oder eingeblendet. Falls Sie zum Beispiel nicht die Rechtegruppe besitzen um Assets zu erstellen, ist dieser Button versteckt und nicht sichtbar für Sie.

Die Tabellen in dieser Maske werden nur beim Aufruf automatisch aktualisiert. Wenn Sie die aktuellsten Daten haben wollen, müssen Sie mittels rechter Maustaste und des Punktes „Tabelle aktualisieren“ die Tabelle selbst aktualisieren.

4.1 Layout



4.2 Buttons

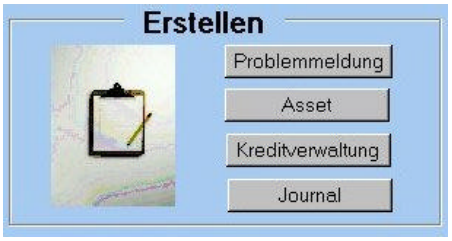


In der Gruppe „Suchen“ können Sie nach:

- Problemmeldungen,
- Assets oder
- Lösungen

suchen.

Mit den Buttons in der Gruppe „Erstellen“ haben Sie die



Möglichkeit:

- Problemmeldungen oder
- Assets

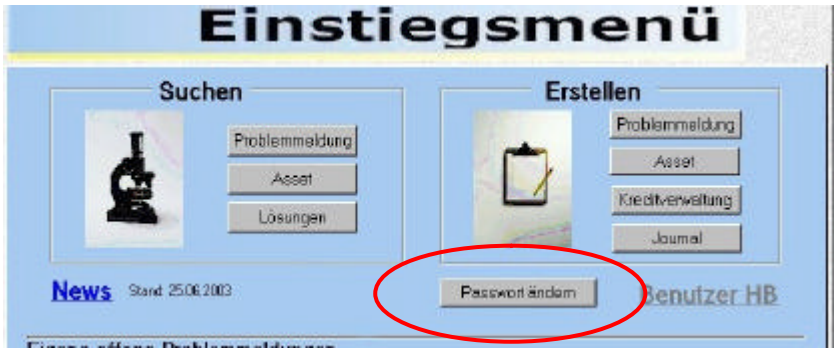
zu erstellen.

4.3 Tabellen

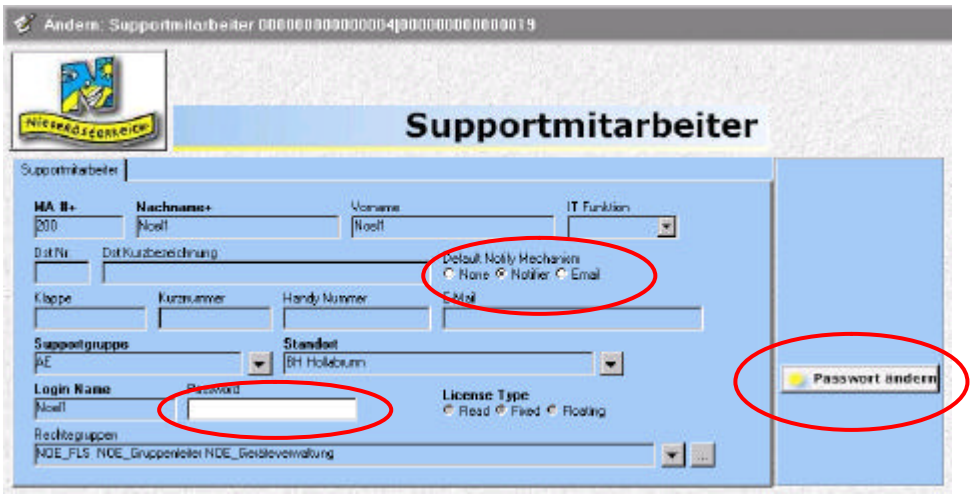
- Eigene offene Problemmeldungen: Zeigt eine Liste aller offenen Problemmeldungen des eingeloggten Users. Angezeigte Spalten: Betroffener User, Fehlermeldung, Priorität und Status.
- Offene Probleme der Gruppe: Zeigt eine Liste aller offenen Problemmeldungen der Gruppe des eingeloggten Users. Angezeigte Spalten: Betroffener User, Fehlermeldung, Priorität und Status.

4.4 Beispiel 1: Passwort und Default Notify Mechanismus ändern

Jeder User hat die Möglichkeit über die Einstiegsmaske sein Passwort und seinen Default Notify Mechanismus zu ändern. Beides geschieht über den Button „Passwort ändern“ in der Einstiegsmaske.



Wenn der User diesen Button drückt, wird das Form Supportmitarbeiter mit dem aktuellen User geöffnet. In diesem Form sind alle Felder bis aus Passwort und Default Notify Mechanism auf read-only gesetzt.



Um den Default Notify Mechanismus zu ändern, müssen Sie nur den Eintrag mit Save speichern.

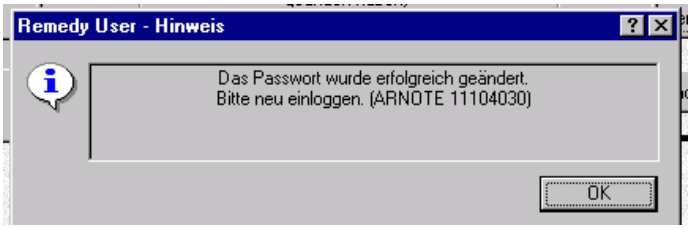
Wenn der User sein Passwort ändern möchte, muss er sein neues Passwort eintragen (erfolgt verschlüsselt).

Anschließend den Button „Passwort ändern“ drücken. Es erscheint folgende Dialogbox.

Im Feld Passwort ist nochmals das geänderte Paßwort einzutragen, wobei auch hier der Eintrag verschlüsselt erfolgt. Die Änderung des Passworts wird über den Button „Modifizieren“ durchgeführt.

Weichen die Eingabe zwischen dem Supportmitarbeiterform und der obigen Dialogbox voneinander ab, erscheint eine Fehlermeldung.

War das Passwort im Supportmitarbeiterform und in der Dialogbox ident, wird die Änderung durchgeführt und der User erhält folgende Information.



WICHTIG: SOLLTEN SIE IHR PASSWORT GEÄNDERT HABEN, MÜSSEN SIE SICH UNBEDINGT NEU EINLOGGEN !

5 Allgemeines zu Asset- und Problemmanagement

Jedes Asset und jede Problemmeldung wird durch einen eindeutigen Schlüssel identifiziert. Dieser existiert erst nachdem ein Asset bzw. eine Problemmeldung erstellt wurde. Für eine Problemmeldung zeigt das Feld „Ticket-ID“ den eindeutigen Schlüssel. Im Fall eines Assets wird der Schlüssel in dem Feld „Asset-ID“ dargestellt.

5.1 Strukturierung

Probleme und Assets werden bei der Erfassung in Kategorien eingeteilt. Durch diese Struktur können einerseits Probleme bereits bei der Erfassung besser eingegrenzt und somit leichter dem zuständigen Bearbeiter zugewiesen werden. Die Kategorien werden im Form „NOE:Strukturierung“ eingetragen. Dadurch ist eine einfache Anpassung möglich. Zu jeder Kategorie wird eine Priorität gespeichert. Somit wird im Helpdesk bei der Auswahl einer Kategorie automatisch die Priorität ergänzt.

Eine Kategorisierung kann für Asset-, Problemmanagement oder beides gelten und ist somit nur in dem zugewiesenen Bereich zur Auswahl verfügbar.

Die Kategorisierung unterteilt sich in folgende Felder:

- Kategorie
- Gruppe
- Element

Alle drei Felder sind Pflichtfelder und müssen bei der Erfassung einer Problemmeldung oder eines Assets angegeben werden.

Bei jeder Kategorie kann eine Bearbeitergruppe eingetragen werden, welche beim Auswählen im Problemmanagement in das Feld „Zugewiesen An+“ automatisch eingetragen wird.

5.2 Rollenmodell

Das Rollenmodell umfasst zwei Arten von Gruppen

- Rechtegruppen und
- Notifikationsgruppen bzw. Benachrichtigungsgruppen

Die Rechtegruppen werden dazu verwendet, um das Rechtekonzept von AR System abzubilden. Die Benachrichtigungsgruppen werden dazu verwendet, um die richtigen Gruppen zu benachrichtigen. Dies geschieht z.B. mittels der Felder „Supportgruppe+“ in der Problemmeldungs-Maske. Alle Gruppen, die im Feld „Supportgruppe+“ erscheinen, sind Benachrichtigungsgruppen. Je nach ausgewählter Kategorisierung (siehe Strukturierung) wird die Benachrichtigungsgruppe der Kategorisierung in dem Feld „Supportgruppe+“ gesetzt. Die zugewiesene Benachrichtigungsgruppe kann auch über das Menü des Feldes „Supportgruppe+“ ausgewählt werden.

Sie haben jedoch die Möglichkeit einen Gruppennamen frei einzutragen und einen Benutzer dieser Gruppe auszuwählen. Wird eine ungültige Gruppe eingegeben erscheint eine Fehlermeldung und das Abspeichern des Tickets wird abgebrochen.

Das Rollenmodell umfasst folgende Rechtegruppen:

- 1st Level Support (FLS)
- 2nd Level Support (SIS)
- Problemmanagement: User der Gruppen SLS und FLS, die Rechte im Assetmanagement besitzen
- Benutzerunterstützung: Erstellt und bearbeitet Probleme, Bearbeitung von Assets

- Geräteverwaltung: Erstellen und verwalten von Assets, Angeboten etc.
- IT Koordinator: Erfasst Probleme für seine Mitarbeiter und bearbeitet diese. Verwaltet alle IT-Assets seiner Dienststelle.
- Lösungsdatenbank-Verantwortlicher: Prüfen, freigeben und archivieren von Lösungen
- EDV Leiter: Entgegennahme und Reaktion auf Eskalationen innerhalb des Helpdesk
- Gruppenleiter: Entgegennahme und Reaktion auf Eskalationen innerhalb des Helpdesk.
- Datenadministrator PM: Datenpflege der Problemmanagementdaten, User- und Gruppenverwaltung
- Datenadministrator AM: Datenpflege der Assetmanagementdaten, User- und Gruppenverwaltung
- Management: Lesender Zugriff auf den Helpdesk und das Assetmanagement
- Kreditverwaltung: Die Kreditverwaltung hat nur Rechte auf das Form NOE:Kreditverwaltung.
- Inventarverwalter: Erstellt und verwaltet sämtliches (nicht EDV) Inventar seiner Dienststelle.
- Serverbetreuer. Mitarbeiter der Systemadministration mit erweiterten Rechten im Asset-Management.
- Buchhaltung: Leserechte auf sämtliche Assets aller Dienststellen, Ausführen der Inventarbestandsrechnung.

6 Form Asset-Management

Dieses Form dient als Drehscheibe zur Erfassung und Bearbeitung aller Assets. Der gesamte Asset-Lebenszyklus wird hier dokumentiert. Ein Asset ist die konkrete Ausprägung eines Produktes. Es wird immer einem Standort zugeordnet, muss aber keinem Benutzer zugeordnet sein. Alle Felder dürfen von der Geräteverwaltung überschrieben (verändert) werden. Wesentliche Änderungen werden im Logbuch automatisch protokolliert.

Innerhalb des Asset-Managements wird zwischen Hauptassets und Komponenten unterschieden. Hauptasset ist ein EDV-Gut mit eigener Inventarnummer (z.B. PC), dem Komponenten zugeordnet werden können und damit eine Verknüpfung bilden.

Änderungen des Hauptassets (Änderungen des Status, Standorts, Benutzer, Kostenstelle) werden auch bei den dazugehörigen Komponenten nachgezogen.

Assets können über den Button „Asset zuordnen“ oder bei einer Komponente über Return auf das Feld „Gehört zu“ verknüpft werden. Hierbei wird immer nach Assets abgefragt, die sich am gleichen Standort befinden.

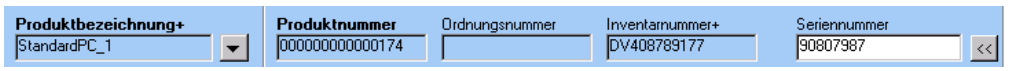
Zum Auflösen einer Verknüpfung wird bei einem Hauptasset der Button „Zuordnung aufheben“ betätigt, bei einem Bestandteil wird die Nummer im Feld „Gehört zu“ gelöscht.

6.1 Layout

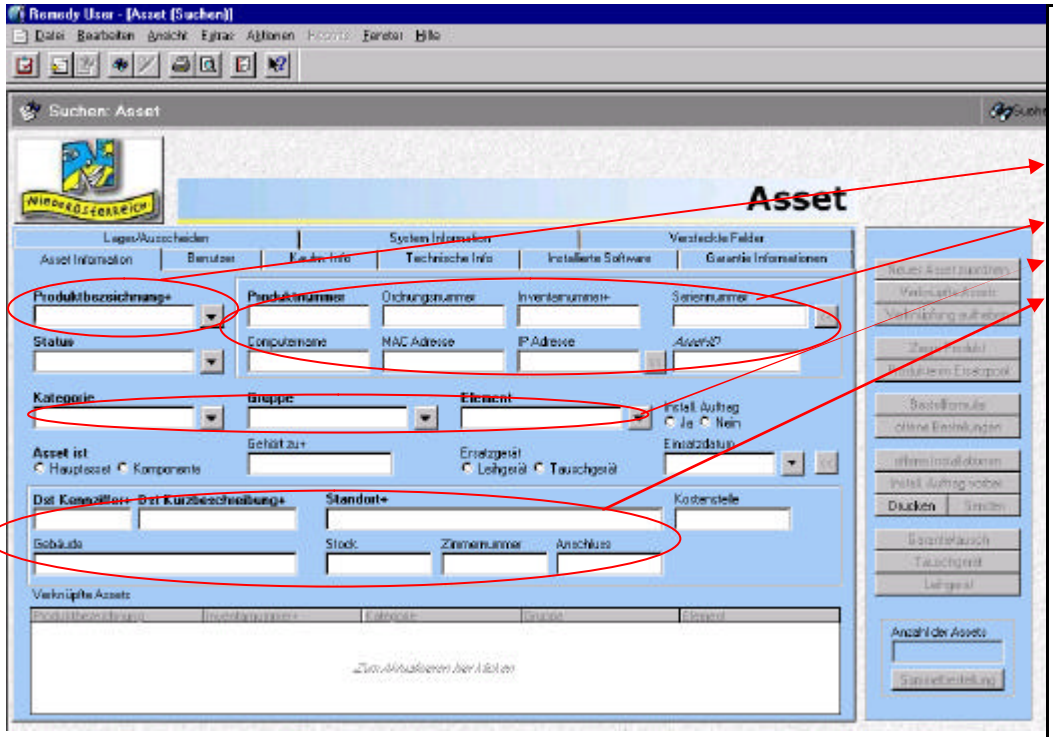
6.1.1 Reiter Asset Information

Der Reiter Asset-Information ist der erste Reiter in der Asset-Maske. Zum Erfassen eines Assets gehören die Felder auf diesem Reiter ausgefüllt. Dazu gehören: Produktdaten, Kategorisierung, Assetart.

Die Haupt - Asset-Informationen sind in jedem Reiter sichtbar



In der Tabelle am unteren Ende des Reiters werden die verknüpften Assets angezeigt.



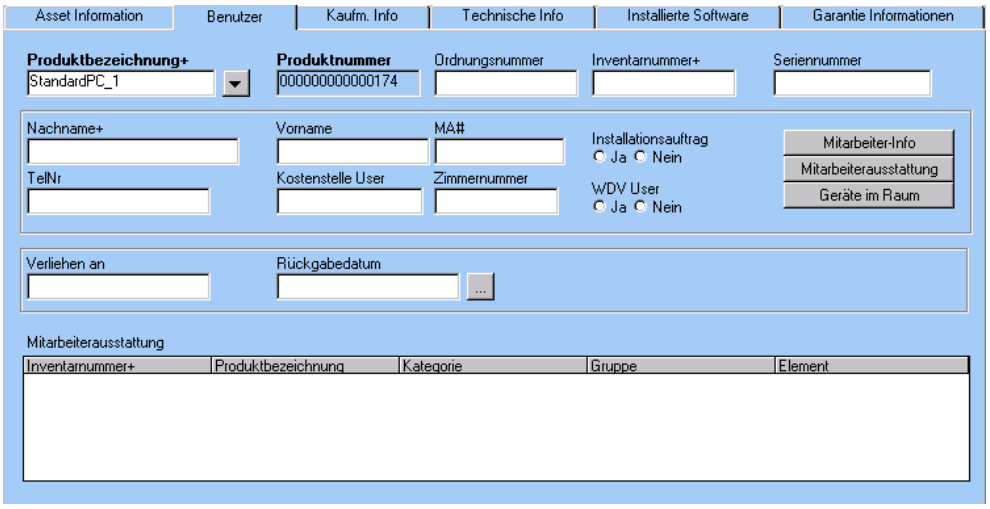
Auf dem Reiter Asset Information sind folgende Bereiche zu finden:

1. Produktbezeichnung
2. Produktdaten
3. Kategorisierung
4. Dienststelle und Standort

6.1.2 Reiter Benutzer

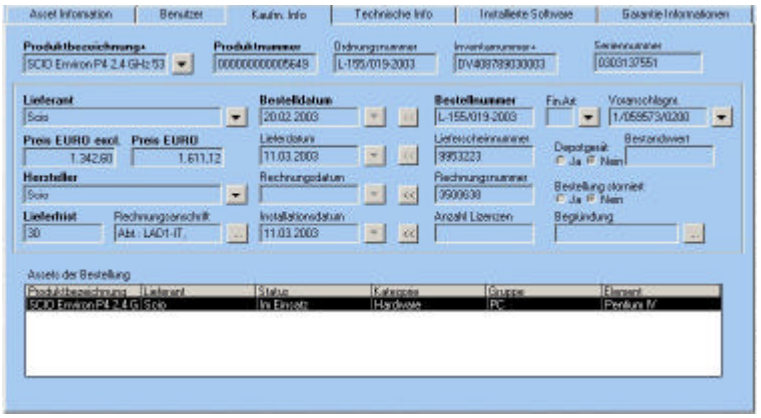
Wenn ein Asset einem Benutzer zugeordnet wird, d.h. zum Beispiel ein Asset in Einsatz gebracht wird, kann hier ein Benutzer eingetragen werden.

Wird das Asset allgemein in einer Abteilung benutzt, bleiben die Benutzerfelder leer.



6.1.3 Reiter Kaufm. Info

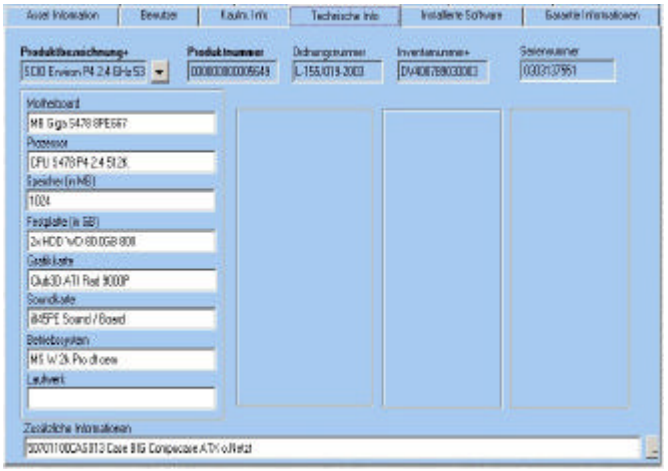
In diesem Reiter stehen kaufmännische Informationen über das Produkt wie z.B. Lieferant, Preis, Lieferfrist, ...



6.1.4 Reiter Technische Info

Zu gewissen Produkten gibt es technische Zusatzinformationen welche in diesem Reiter angeführt sind. Zu einem PC gibt es zum Beispiel Speicher, Mainboard, ...

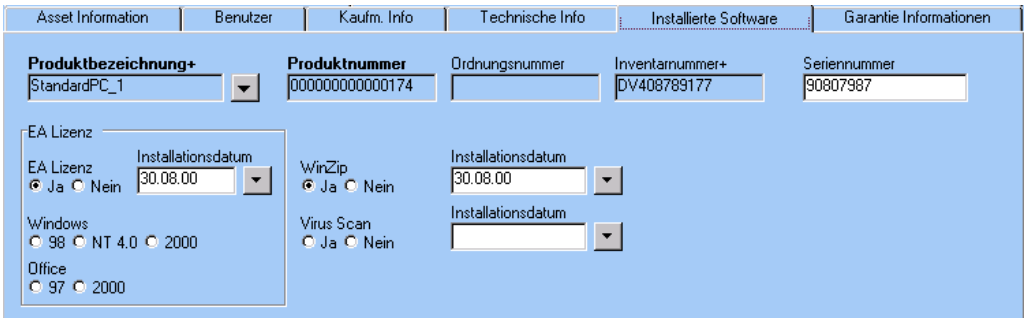
Je nach ausgewähltem Produkt werden auf der Page „technische Daten“ nur jene Felder sichtbar, die das ausgewählte Produkt betreffen. Sofern diese Informationen in der Produktliste erfaßt sind, werden sie bei Wahl eines Produkts mit übernommen.



6.1.5 Reiter Installierte Software

Einige Lizenzen, die zum Einsatz kommen, werden als Masterlizenzen angeschafft, die eine eigene Inventarnummer erhalten. Bei diesen Lizenzen ist es nicht erforderlich, sie als eigene Komponenten anzulegen. Auf dem Reiter „Installierte Software“ im Asset PC werden die Lizenzen über ein Kennzeichen mit dem Installationsdatum vermerkt (Jede Änderung wird im Logbuch mitgeschrieben). Somit können jederzeit die neu eingesetzten Lizenzen über einen bestimmten Zeitraum abgefragt und mit der Softwarefirma abgerechnet werden. In den Masterlizenzen wird eine Stückzahl vermerkt. Bei jedem Einsatz einer Lizenz (zB. WinZip auf „Ja“) wird die Anzahl um eins verringert (bei EA Lizenzen um eines erhöht), wird eine Software deinstalliert, wird der Wert um 1 erhöht (bei EA Lizenzen um eines verringert). Wenn die Stückzahl fünf erreicht wird, erhält die GV eine Benachrichtigung. Bei Lizenzanzahl Null kann diese Software nicht mehr eingesetzt werden.

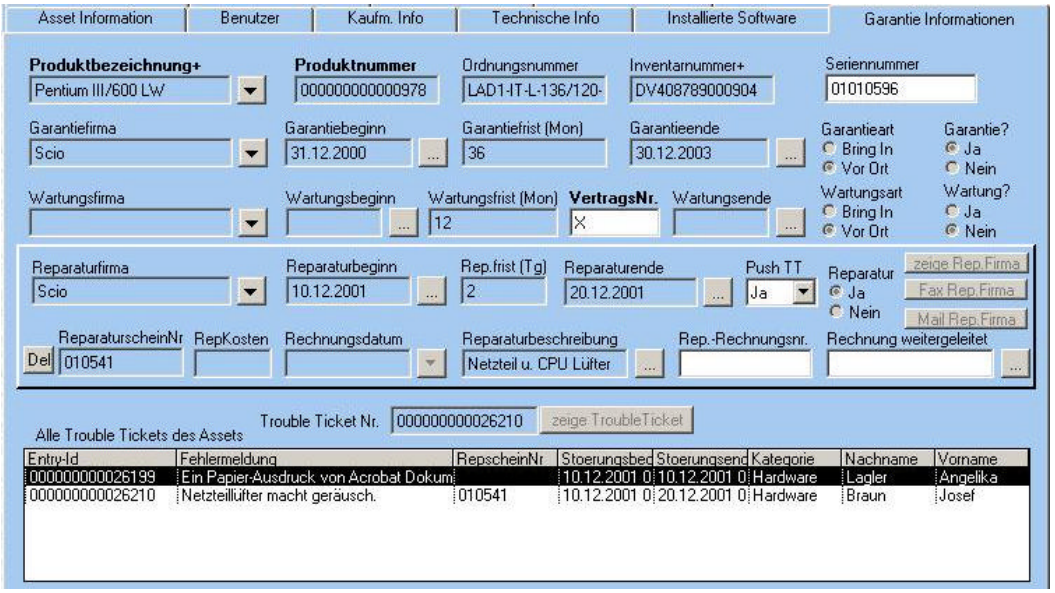
Einige Lizenzen wie z.B. CorelDraw müssen pro Lizenz verwaltet werden. Diese Lizenzen werden bestellt wie jedes andere Asset und, wenn sie nicht sofort benötigt werden, gelagert. Es können nur so viele Lizenzen eingesetzt und einem PC als Komponenten zugeordnet werden, wie auch bestellt und geliefert wurden.



ACHTUNG: Ab 2006 wird eine neue SW-Lizenzverwaltung in Remedy implementiert. Detailinformationen dazu werden zeitgerecht an alle IT-Koordinatoren versendet werden.

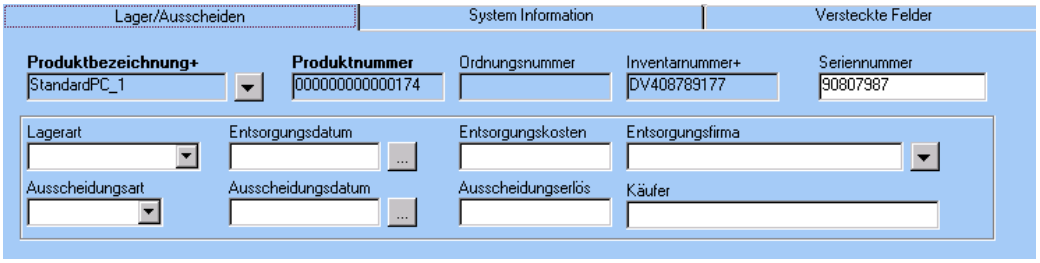
6.1.6 Reiter Garantie Informationen

Hier sind Garantiedaten über das Produkt angeführt. Wechselt das Asset in den Status „In Reparatur“ muss auf diesem Reiter eine Problemmeldungs-Nummer angegeben werden. Diese muss über den Helpdesk generiert werden.



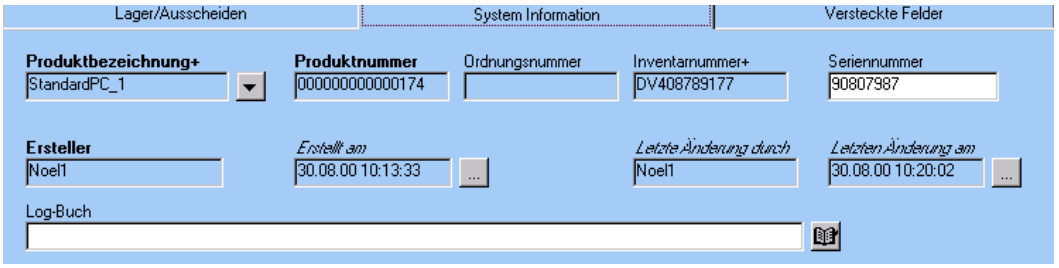
6.1.7 Reiter Lager/Ausscheiden

Wird ein Asset nicht mehr verwendet und kommt in ein Lager oder wird entsorgt, werden in diesem Reiter Informationen über das Ausscheiden erfaßt.



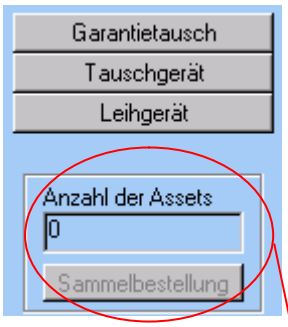
6.1.8 Reiter System Information

Die restlichen Ticket Informationen werden in diesem Reiter angezeigt. Dazu gehören: Ersteller, Erstellungsdatum, letzte Änderung durch, Änderungsdatum und das Logbuch



6.2 Buttons

- Wenn es sich um ein Hauptasset handelt, wird eine Liste alle Komponenten im Status Geliefert, Installation, Lager, Angefordert oder Bestellt mit dem selben Standort gezeigt. Wird eine Komponente ausgewählt, wird in das Feld „Gehört Zu“ der Komponente die Asset-ID des Hauptassets geschrieben. Falls es sich um eine Komponente handelt, wird eine Liste der Hauptassets des gleichen Standorts gezeigt
- Zeigt eine Liste alle verbundenen Assets (Hauptassets und Komponenten)
- Falls Sie sich in einem Hauptasset befinden, können Sie die Verbindung zu allen Komponente mit diesem Button lösen
- Öffnet das Form „NOE:Produktliste“ mit dem aktuellen Produkt des Assets im Read-Only Mode
- Zeigt eine Liste aller Produkte mit gleicher Kategorisierung im Ersatzpool (Assets mit Status „Im Lager“ und Lagerart „Hauptlager“) an
- Öffnet ein im Word generiertes Bestellformular. Dieses enthält folgende Felder: Lieferant (inklusive Adresse aus dem Form Geschäftspartner), Lieferdatum und pro Asset alle technischen Daten und den Preis
- Zeigt eine Liste aller offenen Bestellungen
- Zeigt eine Liste aller offenen Installationen
- Öffnet eine Liste mit Produkten, die zu einem Installations-Auftrag hinzugefügt werden können. Über die Buttons Drucken und Senden wird der vorbereitete Installationsauftrag entweder per E-Mail versendet oder ausgedruckt

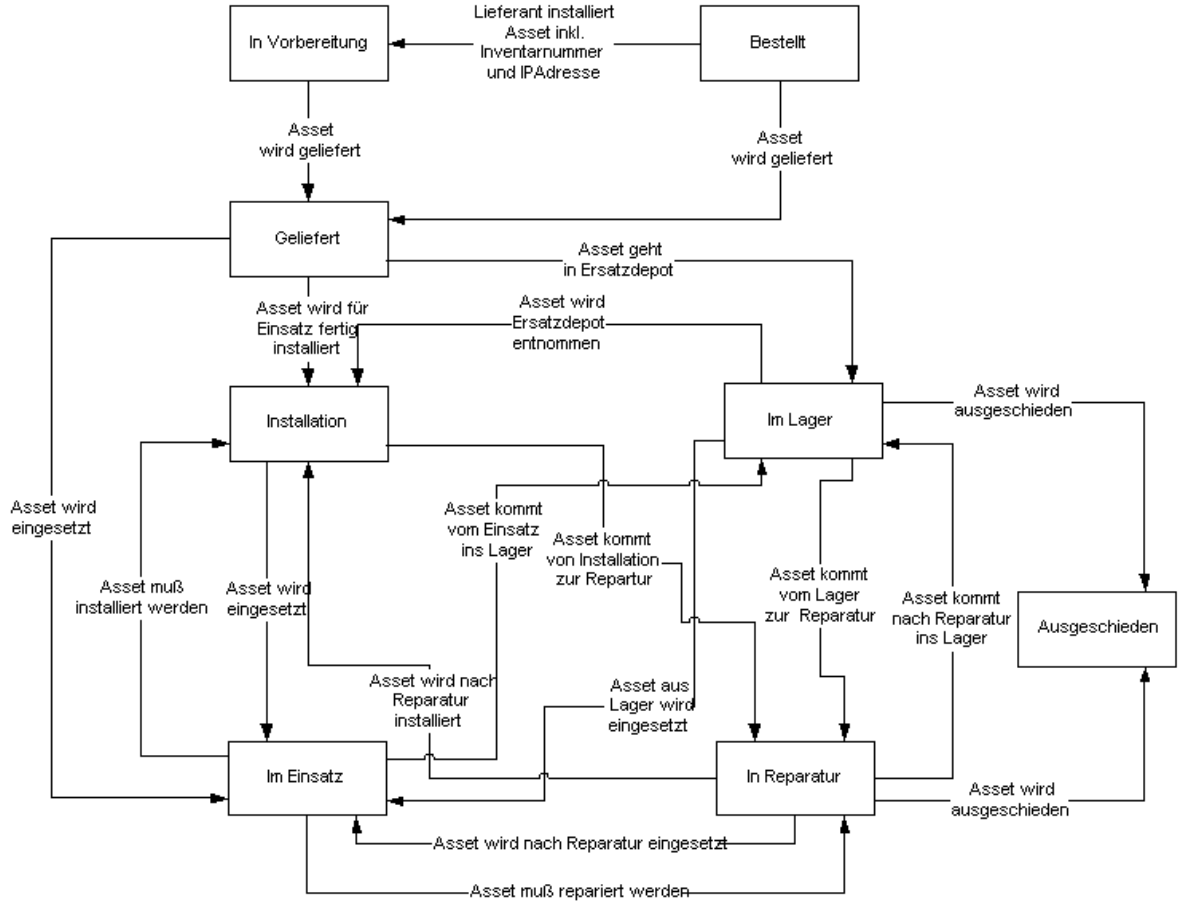


- Wird ein Asset innerhalb der Garantiezeit defekt, wird es getauscht. Mit Buttonklick wird das Asset ausgeschieden (Ausscheidungsart: Garantietausch) und ein identes Asset mit Ausnahme der Seriennummer generiert
- Wird ein Asset defekt und es befindet sich ein identes Asset im Ersatzpool, kann während das defekte Asset repariert wird, ein Ersatzgerät aus dem Ersatzpool zur Verfügung gestellt werden, welches beim User verbleibt. Mit Buttonklick werden jene Assets mit der gleichen Produktbezeichnung sowie gleicher Kategorisierung (Kategorie, Gruppe und Element), welche sich im Status „Im Lager“ befinden in einer Search-List eingeblendet. Bei Auswahl eines Assets, wird dessen Status auf „Im Einsatz“ geändert, inklusive der dazu verknüpften Komponenten. Die Benutzerdaten, der Aufstellungsort, die Anschlüsse sowie die IP-Adresse und der Computername des Originalassets werden übernommen. Das ursprüngliche Asset wird inklusive der Komponenten in den Status „In Reparatur“ gesetzt.
- Wird ein Asset defekt und es befindet sich ein ähnliches Asset im Ersatzpool, kann während das defekte Asset repariert wird, ein Ersatzgerät aus dem Ersatzpool zur Verfügung gestellt werden. Mit Buttonklick werden jene Assets mit gleicher Kategorie und Gruppe, welche sich im Status „Im Lager“ befinden in einer Search-List eingeblendet. Bei Auswahl eines Assets, wird dieses in Status „Im Einsatz“ genommen inklusive der dazu verknüpften Komponenten. Die Benutzerdaten, der Aufstellungsort, die Anschlüsse sowie die IP-Adresse und der Computername des Originalassets werden übernommen. Das ursprüngliche Asset wird inklusive der Komponenten in den Status „In Reparatur“ gesetzt. Wird das Originalasset wieder geliefert, geht das Ersatzgerät zurück ins Lager und das reparierte Asset, geht in den Status „Installation“. Wird bei einem Leihgerät das Kennzeichen auf Tauschgerät gesetzt, verbleibt das Leihgerät beim Kunden.
- Es wird ein Asset im Assetmanagement mit den erforderlichen Daten angelegt. Über den Button Sammelbestellung unter Angabe der Stückzahl werden die entsprechende Anzahl an Assets mit dieser Bestellnummer kopiert.

Mitarbeiter-Info Mitarbeiterausstattung Geräte im Raum	• Zeigt den aktuell eingetragenen Benutzer im Mitarbeiter-Form • Zeigt eine Liste aller Assets des eingetragenen Benutzers an • Zeigt eine Liste aller Assets des eingetragenen Raumes an
zeige TroubleTicket	Öffnet das aktuelle Trouble Ticket zu diesem Asset
zeige Reparaturfirma Fax an Reparaturfirma Email an Reparaturfirma	• Zeigt die Daten der Reparaturfirma an • Schickt ein Fax an die Reparaturfirma • Sendet eine E-Mail an die Reparaturfirma

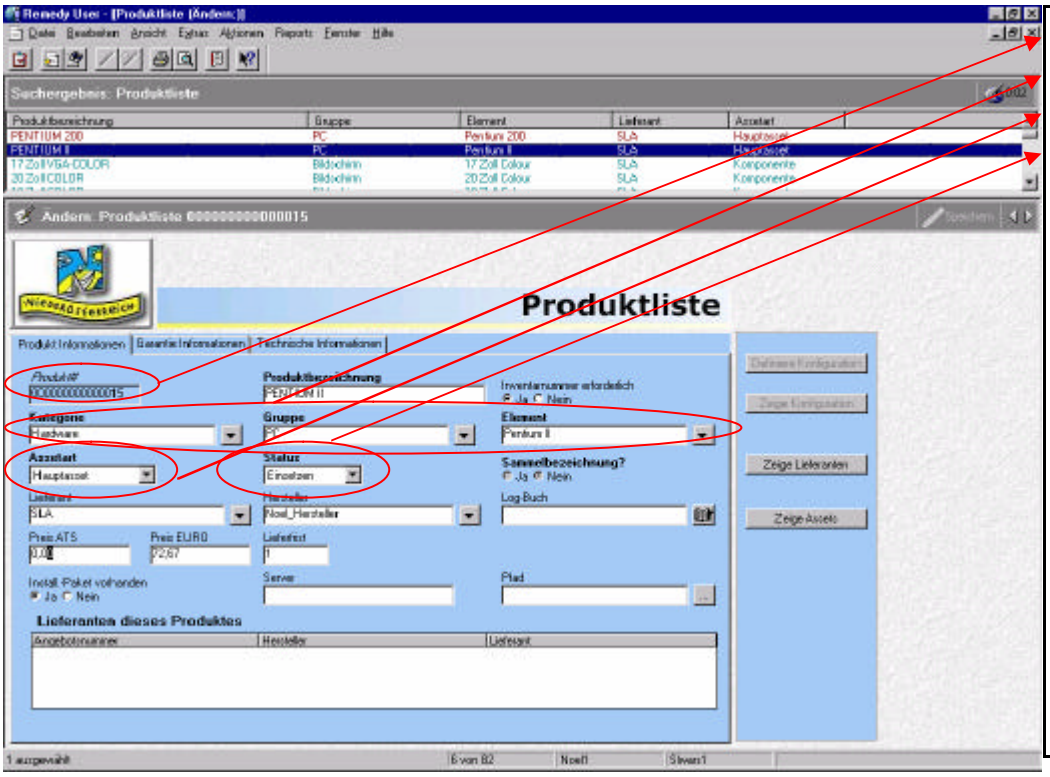
6.3 Stati eines Assets

6.3.1 Grafik



6.4 Form Produktliste

In diesem Form werden sämtliche Produkte erfaßt. Die Produktliste dient zur Beschreibung der Assets (jedes Asset entspricht einem Produkt). Die Produktliste selbst bedient sich der Kategorisierung (NOE:Strukturierung), um die einzelnen Produkte zu kategorisieren.



- Produkt ID
- Kategorisierung
- Assetart
- Status des Produktes

6.4.1 Buttons

- Ermöglicht die Definition von Standard-PCs. Diese Funktion ist nur aktiv, wenn es sich um eine Assetkonfiguration handelt. Beim Drücken des Knopfes wird das Form Assetkonfiguration geöffnet, und die Felder Kategorie, Gruppe und Element in dieses Form kopiert (Das Feld Produktbezeichnung aus der Produktliste wird in das Feld Produktbezeichnung übernommen)
- Zeigt die Konfiguration in einer Search-List. Ist nur aktiv, wenn es sich um eine Sammelbezeichnung handelt.
- Zeigt eine Liste aller Lieferanten bei denen das eingetragene Asset bestellt werden kann
- Zeigt eine Liste aller Assets, die auf diesem Produkt basieren

6.5 Form Asset Konfiguration

Mittels diesem Form können einzelne Produkte zu Standard-Konfigurationen zusammengefaßt werden, welche auch in dieser Zusammensetzung in das Asset-Management übernommen werden.

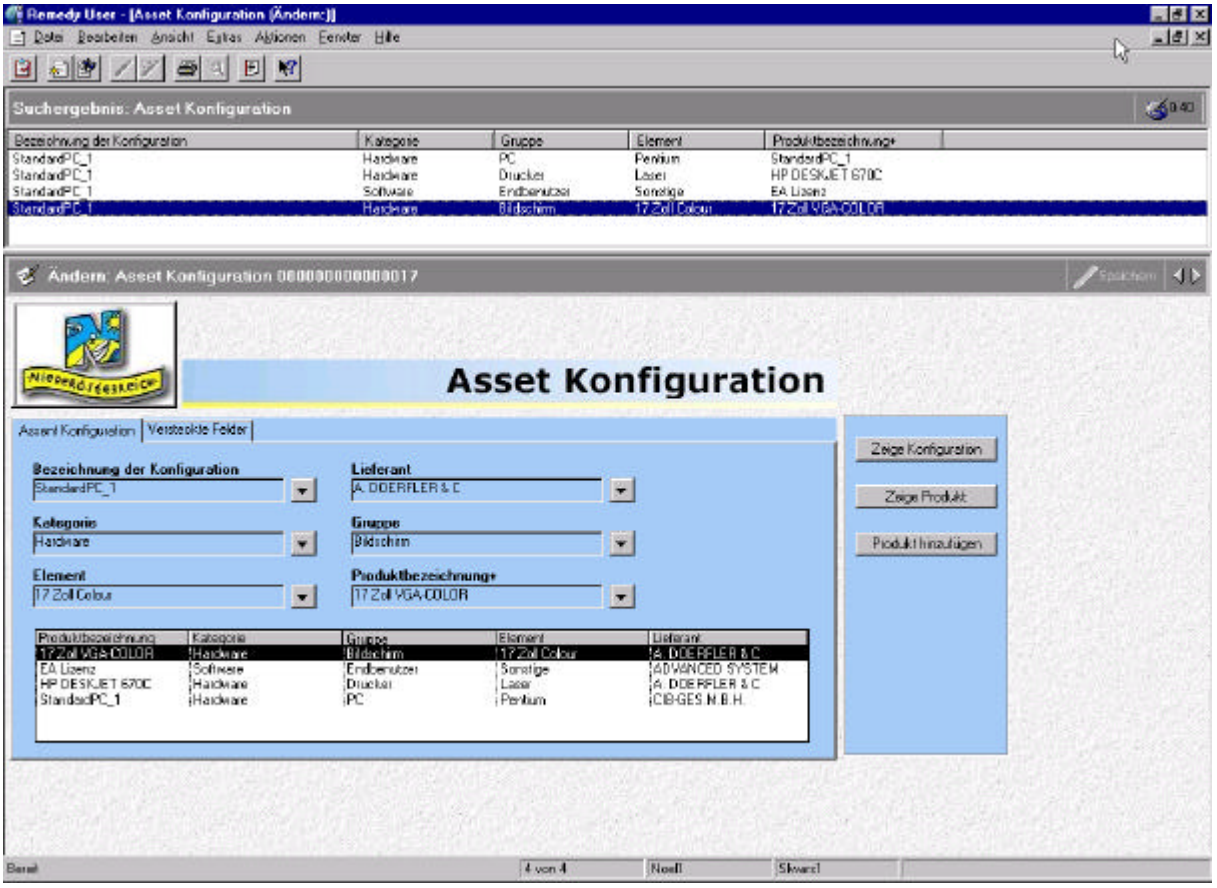
Dies geschieht in der Form NOE:AssetKonfiguration. Ein Beispiel für das Zusammenschließen von Produkten ist ein Standard PC. Auf diesen Standard PC kann dann im Asset Management zugegriffen werden.

Als zusammenfassende Größe wird jedem Eintrag in diesem Form eine als Sammelbezeichnung gekennzeichnete Produktbezeichnung der Produktliste zugeordnet.

Ein Standard PC für Benutzer umfaßt z.B.:

- Einen Pentium Rechner
- Einen Laser Drucker
- Und einen 17 Zoll Farbbildschirm.

Statt auf alle Produkte einzeln zuzugreifen, kann in der Form „Asset Konfiguration“ eine Konfiguration erstellt werden.


Remedy User - [Asset Konfiguration (Ändern:)]
Datei Bearbeiten Ansicht Extras Aktionen Fenster Hilfe
Suchergebnis: Asset Konfiguration
Bezeichnung der Konfiguration | Kategorie | Gruppe | Element | Produktbezeichnung+
StandardPC_1 | Hardware | PC | Pentium | StandardPC_1
StandardPC_1 | Hardware | Drucker | Laser | HP DESKJET 670C
StandardPC_1 | Software | Endbenutzer | Sonstige | EA Lizenz
StandardPC_1 | Hardware | Bildschirm | 17 Zoll Colour | 17 Zoll VGA-COLOR
Ändern: Asset Konfiguration 000000000000017
Asset Konfiguration
Asset Konfiguration
Versteckte Felder
Bezeichnung der Konfiguration
StandardPC_1
Lieferant
A. DOERFLER & C
Kategorie
Hardware
Gruppe
Bildschirm
Element
17 Zoll Colour
Produktbezeichnung+
17 Zoll VGA-COLOR
Zeige Konfiguration
Zeige Produkt
Produkt hinzufügen
Produktbezeichnung | Kategorie | Gruppe | Element | Lieferant
17 Zoll VGA-COLOR | Hardware | Bildschirm | 17 Zoll Colour | A. DOERFLER & C
EA Lizenz | Software | Endbenutzer | Sonstige | ADVANCED SYSTEM
HP DESKJET 670C | Hardware | Drucker | Laser | A. DOERFLER & C
StandardPC_1 | Hardware | PC | Pentium | CIB-GES M.B.H.
Bereit
4 von 4
Num
Shift

6.5.1 Buttons

Zeige Konfiguration	Aktualisiert alle Einträge der Konfiguration in der unten angeführten Tabelle
Zeige Produkt	Öffnet das geöffnete Produkt im Read-Only Mode in der Maske NOE:Produktliste
Produkt hinzufügen	Öffnet die Form NOE:Produktliste im Create-Mode, um der Konfiguration ein neues Produkt hinzuzufügen

6.5.2 Tabellen

- Konfiguration: Zeigt eine Liste aller Komponenten der aktuellen Konfiguration. Spalten: Produktbezeichnung, Kategorie, Gruppe, Element, Lieferant

6.6 Beispiel 2: Erstellen eines Assets und Lieferung

ACHTUNG: IT-Assets können nur durch Mitglieder der Rolle NOE_Geräteverwaltung erstellt weren. Für IT-Koordinatoren ist ab dem Status BESTELLT das Asset sichtbar, erst ab dem Status Installation auch bearbeitbar!

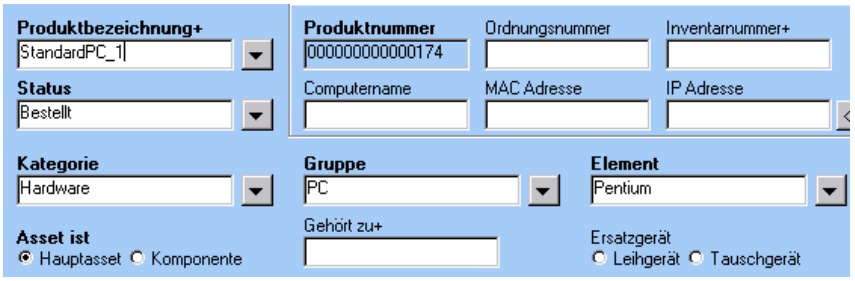
Alle Assets werden in der Maske NOE:Asset erfasst. Falls Sie sich noch nicht in diesem Form befinden, können Sie über die Einstiegsmaske mittels des Buttons „Asset“ in der Gruppe „Erfassen“ zum Erstellen eines Assets gelangen. Oder Sie können auch direkt über das File-Menü in die Asset-Maske springen.

Beispiel:

Ein Standard-PC wird für einen bestimmten Benutzer einer Dienststelle bestellt

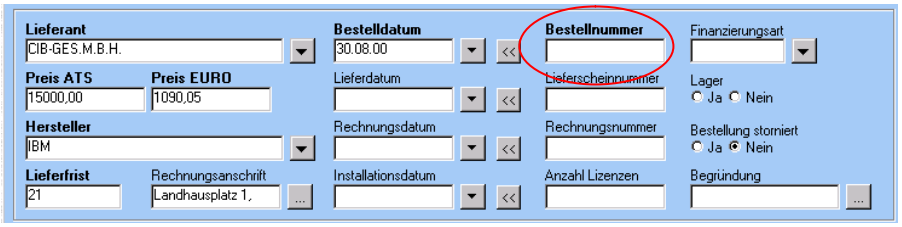
Schritt 1: Um das Produkt auszuwählen stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Eine Möglichkeit ist eine Kategorie eingegeben und eine Auswahl über das Menü des Feldes Produktbezeichnung. Die zweite Variante ist ein Produkt mittels der Return-Funktionalität des Feldes Produktbezeichnung auszuwählen. Hierbei ist keine Vorauswahl der Kategorie erforderlich. Geben Sie zumindest den ersten Buchstaben ein und drücken Sie Return.

Sobald ein Produkt gefunden wurde, werden die damit verbundenen Felder befüllt. Dazu gehören Asset-Art, Produktnummer und Kategorie falls das Produkt mittels Return ausgewählt wurde.



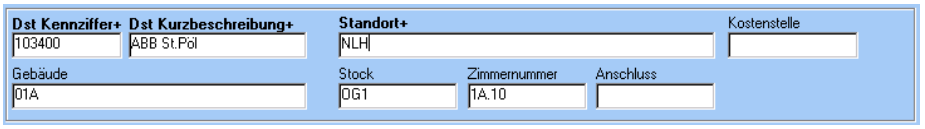
Schritt 2: Der Status des Assets ist standardmäßig auf „Bestellt“. Wird eine Produkt bestellt, muss weiters auch eine Bestellnummer eingetragen werden. Dies passiert im Reiter „Kaufm.

Info“, wo auch der Lieferant, Preis und Lieferfrist zu sehen ist. Wird kein Bestelldatum angegeben, wird das aktuelle Datum eingetragen.

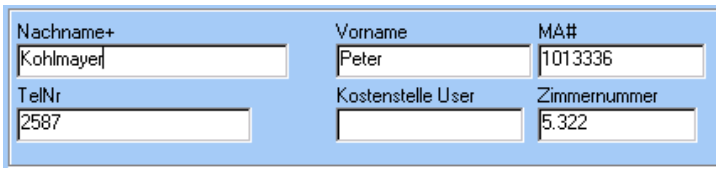


Schritt 3: Die nächste Angabe betrifft die Dienststelle und Standort für welche der PC bestellt wird. Über die Kennziffer oder die Kurzbeschreibung können Sie eine Dienstelle auswählen. Hierbei müssen Sie zumindest den ersten Buchstaben oder Ziffer eingeben und Return drücken.

Ebenso muss ein Standort ausgewählt werden.

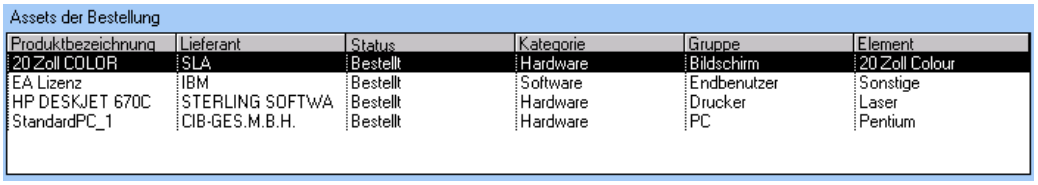


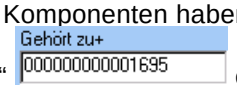
Schritt 4: Wenn Ihnen ein Mitarbeiter bekannt ist, dem der PC zugewiesen wird, können Sie im Reiter Benutzer einen Mitarbeiter auswählen.



Schritt 5: Abspeichern mit dem Button Save.

Wurde ein PC angelegt, werden automatisch auch alle seine Komponenten mit der selben Bestellnummer als Assets angelegt. Im Reiter „Kaufm. Info“ sind in der Tabelle „Assets der Bestellung“ alle Komponenten aufgelistet, die mit der selben Bestellnummer geordert wurden.


Assets der Bestellung
Produktbezeichnung | Lieferant | Status | Kategorie | Gruppe | Element
20 Zoll COLOR | SLA | Bestellt | Hardware | Bildschirm | 20 Zoll Colour
EA Lizenz | IBM | Bestellt | Software | Endbenutzer | Sonstige
HP DESKJET 670C | STERLING SOFTWA | Bestellt | Hardware | Drucker | Laser
StandardPC_1 | CIB-GES.M.B.H. | Bestellt | Hardware | PC | Pentium

Die Komponenten haben zusätzlich die Nummer des Hauptassets in dem Feld „Gehört zu+“ 

eingetragen.

Schritt 6: Wird das geordernte Asset geliefert, muss der Status auf „Geliefert“ gesetzt werden. Hierfür ist eine Eingabe der Lieferscheinnummer, des Lieferdatums und der Seriennummer erforderlich.

6.7 Beispiel 3: Hinzufügen eines Assets zu einem bestehenden Hauptasset

Im Fall, dass ein Hauptasset eine Komponente zu wenig hat, diese aber nicht zur bestehenden Konfiguration hinzugefügt werden soll, muss zu einem bestehenden Asset eine weitere Komponente hinzugefügt werden. Hierbei ist zu beachten, dass sowohl Virenscan, WinZip als auch EA-Lizenzen Hauptassets sind und nicht zu einem anderen Hauptasset hinzugefügt werden können.

Eine Möglichkeit ist ein neues Asset angelegen und über die Return-Funktionalität des „Gehört zu+“ Feldes ein Hauptasset auswählen. Hierbei ist darauf zu achten, dass entweder der Benutzer oder ein Standort ausgewählt wird. Wurde das Hauptasset gefunden, wechselt der Status automatisch auf „Bestellt“.

Die zweite Methode eine Komponente zum Hauptasset hinzuzufügen läuft über den Button „Neues Asset zuordnen“. Hierbei können Sie sich im Hauptasset oder einer Komponente befinden. Je nachdem, wird entweder eine Liste verfügbarer Hauptassets oder Komponenten angezeigt.

Durch Drücken des Buttons erscheint eine Liste aller Komponenten oder Hauptassets des selben Standortes oder Benutzers, die im Status „Bestellt“, „Geliefert“, „Installation“ oder „Im Lager“ sind.

Die Komponente erhält automatisch die Nummer des Hauptassets im Feld „Gehört Zu“.

6.8 Beispiel 5: Sammelbestellung

Sollen mehrere PC’s bestellt werden, wäre es mühsam für jeden PC ein Asset zu erstellen.

Hierfür muss vorweg ein Asset erstellt werden (siehe Beispiel2). Ist das Asset erstellt, werden die Sammelbestellfelder aktiviert.

Durch Drücken des Buttons „Sammelbestellung“ werden, entsprechend der angeführten Anzahl, weitere PC's unter der selben Bestellnummer geordert..

6.9 Beispiel 7: Lagern und Ausscheiden eines Assets

Werden die georderten Bestellungen geliefert, kann der Status eines der bestellten Hauptassets auf „Geliefert“ gesetzt werden. Bedingung hierfür ist die Eingabe einer Seriennummer, des Lieferdatums und der Lieferscheinnummer.

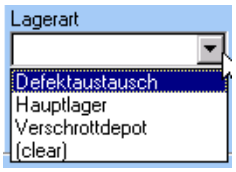
Wenn es sich bei der Bestellung um eine Sammelbestellung handelt kommt folgende Abfrage:

Falls alle Assets geliefert worden sind und der Dialog mit „Ja“ beendet wurde, werden alle Assets der Bestellung auf Status „Geliefert“ gesetzt. Da die Seriennummern der Assets unterschiedlich sein wird, wird standardmäßig der Wert „DUMMY“ in das Feld „Seriennummer“ gesetzt.

Ist ein Gerät nicht mehr in Verwendung, dann wird über den Status „Im Lager“ oder „Ausgeschieden“ angezeigt, dass dieses Asset nicht mehr aktiv in Verwendung ist.

6.9.1 Lagern

Um ein Asset mit Status „Im Lager“ zu speichern, muss das Feld Lagerart ausgefüllt sein. Sie können zwischen 3 möglichen Lagerarten (Reiter „Lager/Ausscheiden“) wählen:



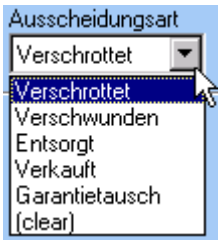
- Defektaustausch: Das Asset ist defekt und kommt aus diesem Grund ins Lager
- Hauptlager: Das Asset wird nicht benötigt und befindet sich im Ersatzpool. Dort steht es als Tauschgerät oder Leihgerät zur Verfügung
- Verschrottungsdepot: Das Asset wird nicht mehr benötigt und liegt im Verschrottungsdepot, bis es entfernt wird.

Die Buttons „Tauschgerät“ und „Leihgerät“ zeigen alle Assets, die im Feld „Lagerart“ den Wert „Hauptlager“ haben.

6.9.2 Ausscheiden

Wird ein Gerät nicht mehr benötigt bekommt es den Status „Ausgeschieden“. Das bedeutet, dass das angegebene Asset nicht mehr existiert. EDV-Geräte können nur durch die Geräteverwaltung von LAD1-IT ausgeschieden werden. Nicht EDV-Geräte durch den zuständigen Inventarverwalter.

Hierfür muss eine Ausscheidungsart angegeben werden:



Wird z.B. ein PC mit Komponenten ausgeschieden, kommt eine Abfrage, ob auch die dazugehörigen Komponenten ausgeschieden werden sollen:

Ist ein Asset einmal ausgeschieden, gibt es keine Möglichkeit es wieder in Verwendung zu nehmen.

6.10 Beispiel 8: Asset in Reparatur geben

Falls ein Asset defekt ist und repariert werden muss, kommt es in den Status „In Reparatur“. Hierfür muss eine Problemmeldung aufgegeben werden, wobei die TicketNr. (Reiter „Garantie Information“) im Asset gespeichert wird:

Zusätzlich muss eine Reparaturfirma und eine Reparaturfrist angegeben werden.

7 Form Helpdesk / Problemmanagement

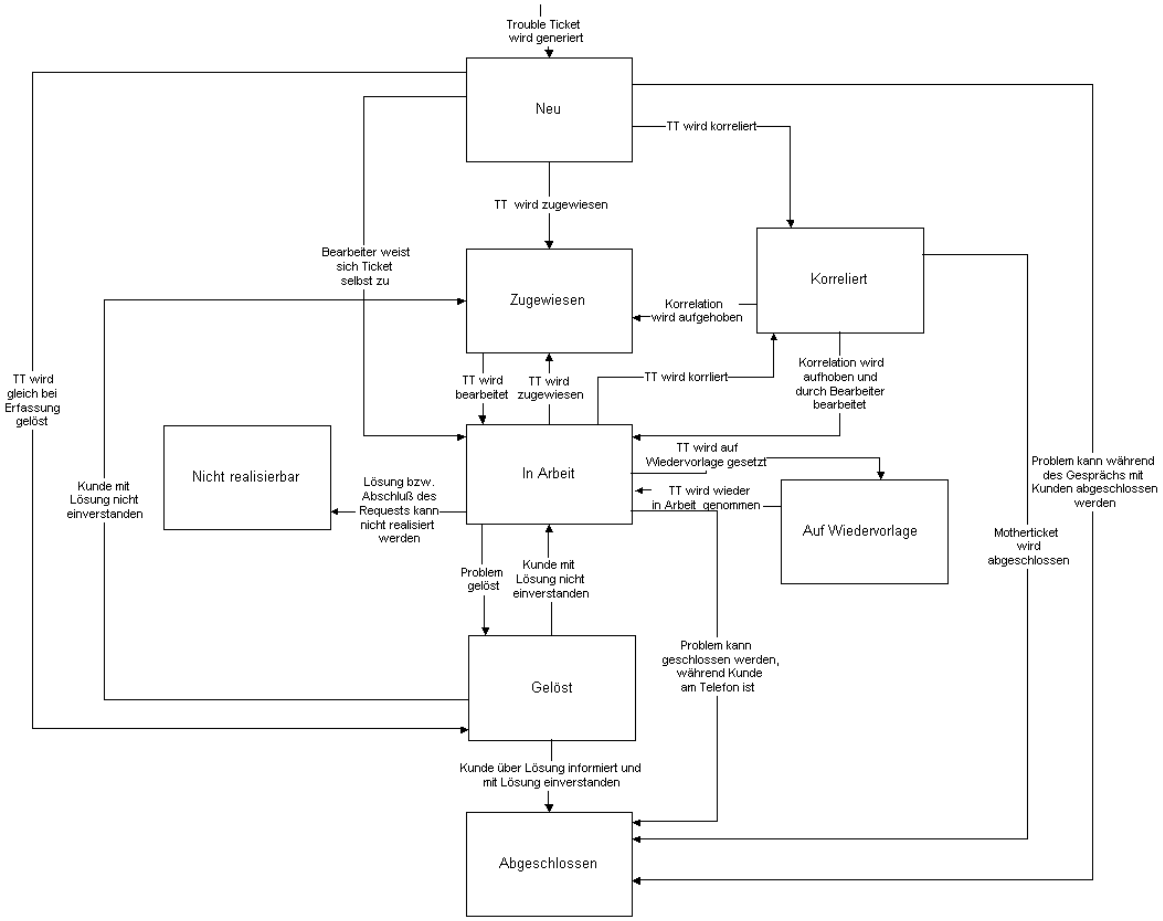
In der Helpdesk Maske „NOE:Helpdesk“ haben sie die Möglichkeit Problemmeldungen zu erstellen, zu suchen und zu ändern.

7.1 Stati einer Problemmeldung

Beim Erstellen einer neuen Problemmeldung wird automatisch der Status auf „Neu“ gesetzt. Ein Ticket, dass erstellt wird, hat beim Abspeichern nicht mehr den Status „Neu“. Falls der Button „Selbstzuweisung“ gedrückt wird, wird die Problemmeldung automatisch Ihnen selbst zugewiesen und der Status wechselt auf „In Arbeit“. Falls jemand in den Feldern „Supportgruppe+“ und „Zugewiesen An+“ eingetragen ist, wechselt der Status von automatisch von „Neu“ auf „Zugewiesen“.

Alle im Menü sichtbaren Stati können durch den Bearbeiter ausgewählt werden. Die einzige Ausnahme ist der Status Korrelation, der nur über den Button „Korrelation definieren“ der aktuellen Problemmeldung zugewiesen werden kann.

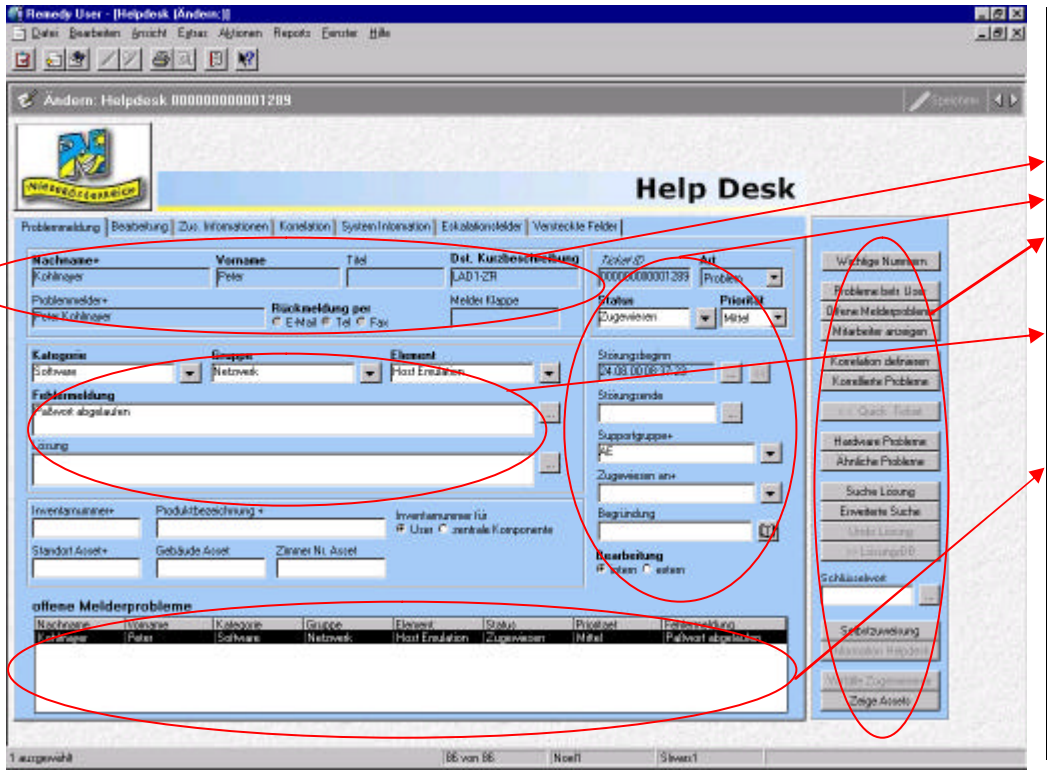
7.1.1 Grafik


Trouble Ticket wird generiert
Neu
TT wird korreliert
TT wird zugewiesen
Bearbeiter weist sich Ticket selbst zu
Zugewiesen
Korreliert
Korrelation wird aufgehoben
TT wird gleich bei Erfassung gelöst
TT wird bearbeitet
TT wird zugewiesen
TT wird korriert
Korrelation wird aufhoben und durch Bearbeiter bearbeitet
Nicht realisierbar
In Arbeit
TT wird auf Wiedervorlage gesetzt
TT wird wieder in Arbeit genommen
Auf Wiedervorlage
Problem kann während des Gesprächs mit Kunden abgeschlossen werden
Kunde mit Lösung nicht einverstanden
Lösung bzw. Abschluß des Requests kann nicht realisiert werden
Problem gelöst
Kunde mit Lösung nicht einverstanden
Motherticket wird abgeschlossen
Problem kann geschlossen werden, während Kunde am Telefon ist
Gelöst
Kunde über Lösung informiert und mit Lösung einverstanden
Abgeschlossen

7.2 Layout

7.2.1 Reiter Problemmeldung

Wenn die Helpdesk - Maske aufrufen wird, kommen Sie automatisch in den Reiter Problemmeldung. Hier werden die Daten eingegeben, die beim Erfassen einer Problemmeldung wichtig sind. Dazu gehören: Melderdaten, Kategorisierung, Fehlermeldung, Lösung und die Ticketdaten wie Status, Priorität, Bearbeitung (intern oder extern) und Zuweisung an eine Gruppe oder einen Mitarbeiter.

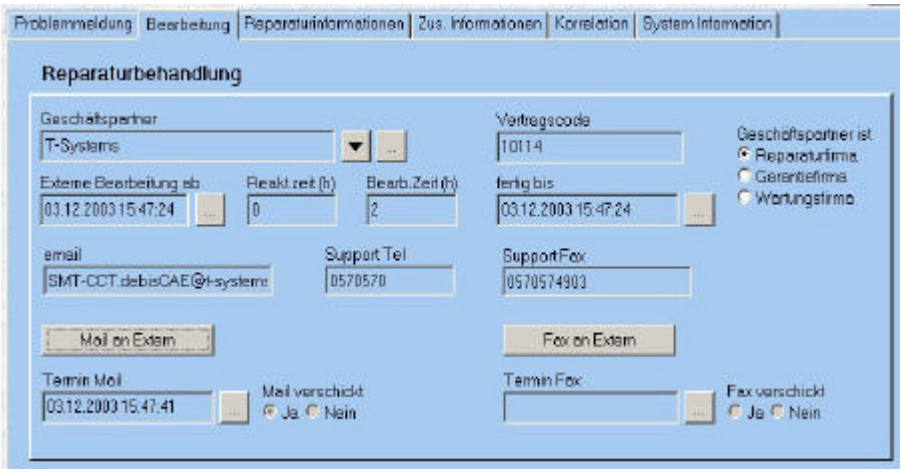


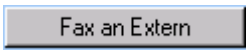
Auf dem Reiter Problemmeldung sind folgende Bereiche zu finden:

5. Problemmelder
6. Ticketdaten
7. Button-Bereich (ist bei allen Reitern sichtbar)
8. Kategorisierung,Fehler-beschreibung und Lösung
9. Tabellen: offene Melderprobleme und Probleme des angemeldeten Benutzers

7.2.2 Reiter Bearbeitung

Dieser Reiter stellt die Bearbeitung des Tickets durch einen externen Geschäftspartner dar. Der Benutzer hat die Möglichkeit über die Buttons „Fax an Extern“ und „Mail an Extern“ den Geschäftspartner zu verständigen





Es wird ein neues Word-Dokument (Fax Vorlage) geöffnet und mit den folgenden Daten befüllt: Firmenname und Anschrift, Fehlermeldung, der aktuelle Bearbeiter, Produktbezeichnung, Störungsbeginn und Ticket ID.

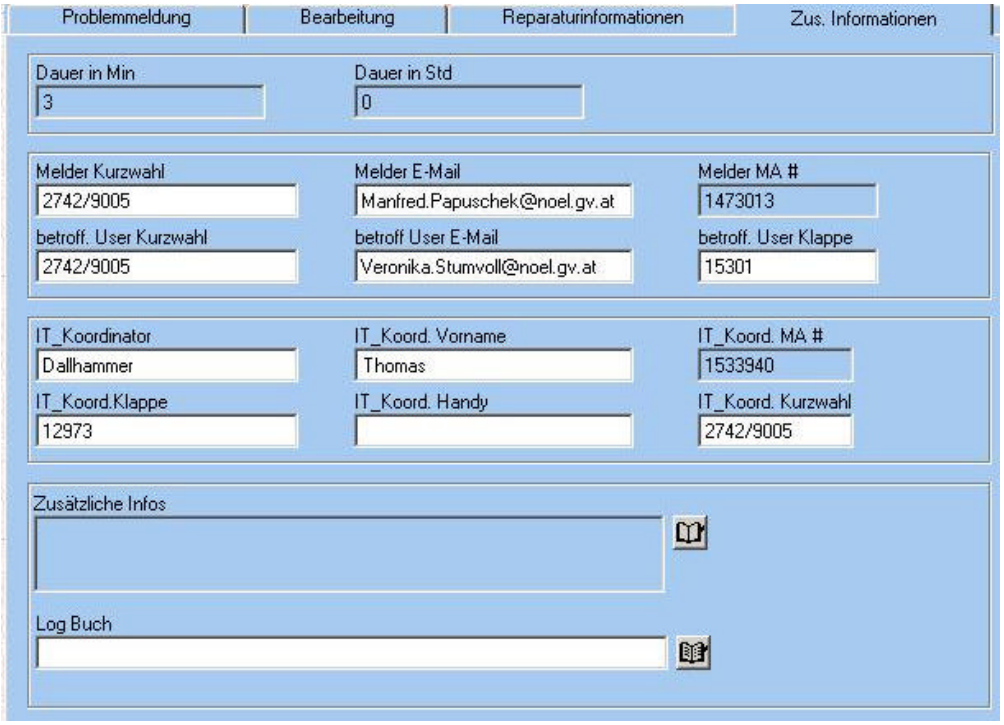
Es wird der vorhandene E-Mail Client (Outlook), sowie ein neues E-Mail geöffnet und mit den folgenden Daten befüllt: Firmenname und Anschrift, Fehlermeldung, der aktuelle Bearbeiter, Produktbezeichnung, Störungsbeginn und Ticket ID.

7.2.3 Reiter Zusätzliche Informationen

Hier werden Informationen die das Ticket betreffen angezeigt. Dazu gehören weitere Daten des Problemmelders, die Dauer zur Problemlösung und Infos zur Problemmeldung.

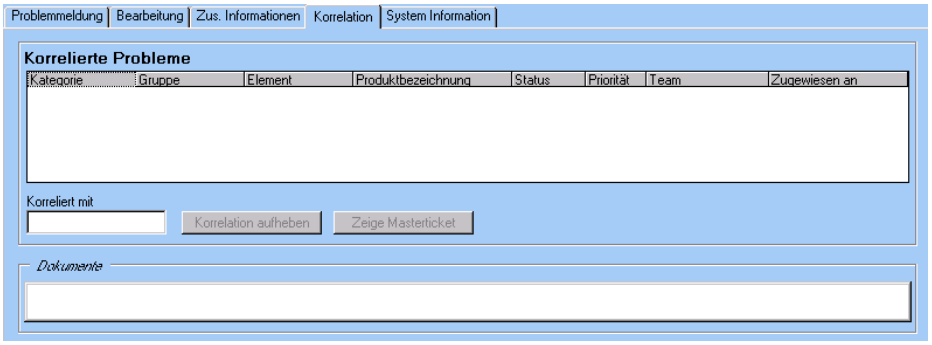
In das Feld Zusätzliche Infos können weitere Informationen, den Fall betreffend dokumentiert werden. Problemmeldungen mit Einträgen in diesem Feld sind durch die auf rot geänderte Schriftfarbe des Reiters erkennbar.

Im Log-Buch werden alle Statusänderungen mit Datum- und Zeitstempel automatisch eingetragen.



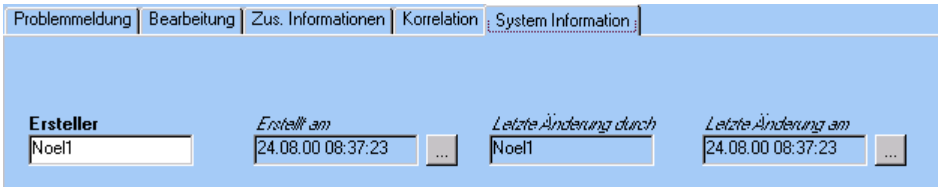
7.2.4 Reiter Korrelation

Über den Button „Korrelation definieren“ lässt sich ein Ticket mit einem anderen Ticket logisch verknüpfen bzw. korrelieren. Wenn das aktuelle Ticket mit einem anderen Ticket korreliert wurde erscheint im Feld „Korreliert mit“ die Nummer des Mastertickets. Falls ein anderes Ticket mit dem aktuellen Ticket korreliert wurde, dann werden alle dazu korrelierten Tickets in der Tabelle „Korrelierte Probleme“ angezeigt.

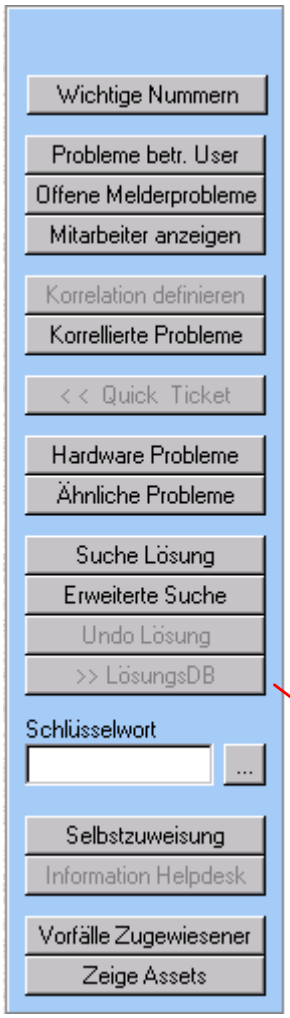


7.2.5 Reiter System Information

Die restlichen Ticket Informationen werden in diesem Reiter angezeigt. Dazu gehören: Ersteller, Erstellungsdatum, letzte Änderung durch und das Änderungsdatum.



7.3 Buttons



1. In einem separaten Fenster werden wichtige Telefonnummern von verschieden Kontaktpersonen angezeigt.
2. Zeigt eine Liste aller Probleme des betroffenen Users der letzten 3 Monate.
3. Zeigt eines Liste aller Problemmeldungen des Melders
4. Zeigt den aktuellen Problemmelder im Mitarbeiterform.
5. Öffnet ein Fenster für die Vorbereitung der Korrelation mit einem anderen Ticket (siehe Ticket-Korrelation)
6. Zeigt alle Probleme, die zu diesem Ticket korreliert sind.
7. Blendet alle Quicktickets in einer Selectionlist ein. Bei Auswahl eines Quicktickets wird die Kategorisierung, Priorität, Beschreibung und Lösung im Request eingetragen und der Status auf „Abgeschlossen“ gesetzt.
8. Zeigt alle Probleme dieser Inventarnummer der letzten drei Monate in einem Tabellenfeld
9. Zeigt alle Requests mit der gleichen Kategorisierung und Status kleiner „Gelöst“ an
10. Sucht eine Lösung nach dem unten angegebenen Schlüsselwort
11. Sucht eine Lösung nach zwei Worten im Schlüsselwort-Feld, die durch einen „;“ getrennt sind
12. Macht die letzte Eintragung, die durch den Button „Suche Lösung“ gemacht wurden wieder rückgängig.
13. Überträgt die Kategorisierung, Beschreibung sowie Lösung mit dem Status „Vorschlag“ in die Lösungsdatenbank und öffnet das Lösungsform. Ist nur bei gelösten Requests möglich.
14. Der aktuelle Benutzer und dessen Gruppe werden in die Zuweisungsfelder gesetzt und der Status der Problemmeldung wechselt auf „In Arbeit“.
15. Wenn eine Problemmeldung gelöst wurde und der Button gedrückt wird, wird automatisch eine E-Mail mit den Ticketinformationen an den Helpdesk gesendet
16. Zeigt alle Problemmeldungen in einer Tabelle, die den selben Problemmelder besitzen.
17. Zeigt alle Assets des aktuellen Users an.

7.4 Tabellen

Die meisten dieser Tabellen sind nicht von Anfang an sichtbar, sondern müssen erst über die diversen Buttons eingeblendet werden (z.B. Tabelle Ähnliche Probleme wird über den Button „Ähnliche Probleme“ eingeblendet).

- Ähnliche Probleme: Zeigt alle Vorfälle an, die die gleiche Kategorisierung haben. Spalten: Nachname, Vorname, Fehlerbeschreibung, Produktbezeichnung, Status, Priorität
- Assets des betroffenen Users: Zeigt alle Assets des betroffenen Users an. Spalten: Kategorie, Gruppe, Element, Produktbezeichnung, Inventarnr., gehört zu, Status, Installationsdatum
- Hardware Probleme: Zeigt alle offenen Probleme dieser Hardware (gleiche Inventarnummer) an die in den letzten 3 Monaten aufgetreten sind. Spalten: Status, Störungsbeginn, Produktbezeichnung, Nachname, Vorname, Dst. Kurzbezeichnung, Fehlermeldung
- Korrelierte Probleme: Zeigt alle Probleme, die zu diesem Ticket korreliert sind. Spalten: Kategorie, Gruppe, Element, Produktbezeichnung, Status, Priorität, Team, Zugewiesen an
- Offene Melderprobleme: Zeigt eine Liste aller offenen Probleme des aktuellen Problemmelders an. Spalten: Nachname, Vorname, Kategorie, Gruppe, Element, Status, Priorität, Fehlermeldung
- Probleme des betroffenen Users: Zeigt eine Liste aller Probleme des betroffenen Users der letzten 3 Monate. Spalten: Kategorie, Status, Fehlermeldung
- Vorfälle Zugewiesener: Zeigt eine Liste aller Tickets des im Feld „zugewiesen an“ eingetragenen Bearbeiters an. Spalten: Kategorie, Gruppe, Element, Produktbezeichnung, Status, Priorität, Nachname, Vorname

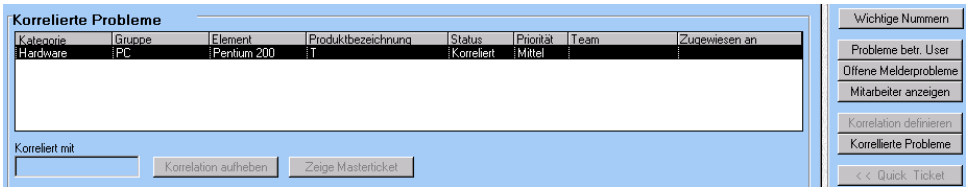
7.5 Korrelation

Die Korrelation beschreibt die Beziehung der Problemmeldungen zueinander. Es gibt ein Masterticket und eines oder mehrere Childtickets.

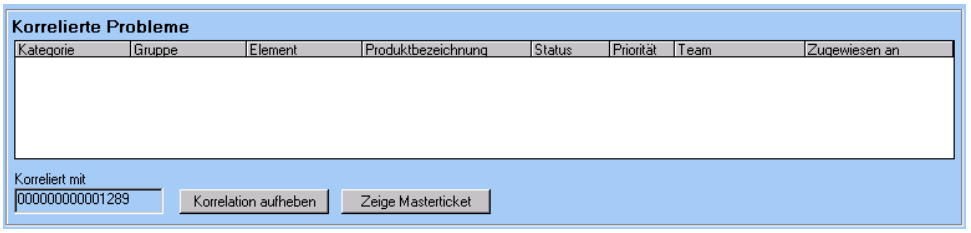
Wird ein Trouble Ticket an ein Masterticket gehängt, so wird es zum Childticket und kann nicht mehr bearbeitet werden. Bearbeitet wird nur noch das Masterticket. Wenn dieses in den Status „Gelöst“ wechselt, wird automatisch der Status auch im Childticket auf „Gelöst“ gesetzt und die eingetragene Lösung des Masterticket übernommen.

Mittels des Buttons „Korrelation definieren“ kann eine Problemmeldung mit einer anderen verbunden werden. Näheres siehe Beispiel Korrelation.

7.5.1 Layout des Mastertickets



7.5.2 Layout des Childtickets



7.6 Problembehebung (Lösungs-Datenbank)

Die Lösungsdatenbank verwaltet Lösungen, die als Lösung für nachfolgende Probleme wieder eingesetzt werden können. Alle eingegebenen Lösungen werden gespeichert und können aus der Problemmeldung heraus abhängig von dem eingegebenen Stichwort abgefragt werden.

Mittels des Buttons

wird vom Trouble Ticket aus in das Lösungsform verzweigt. Dieser Button ist nur im Status „Gelöst“ und „Abgeschlossen“ aktiv. Hierbei werden Problemkategorie, Beschreibung und Lösungsvorschlag aus der Problemmeldung übernommen.

Der Status der neu eingegebenen Lösung wird automatisch auf „Vorschlag“ gesetzt. Eine Lösung muss erst vom Lösungsdatenbank-Verantwortlichen freigegeben werden, damit sie vom Helpdesk ausgewählt werden kann.

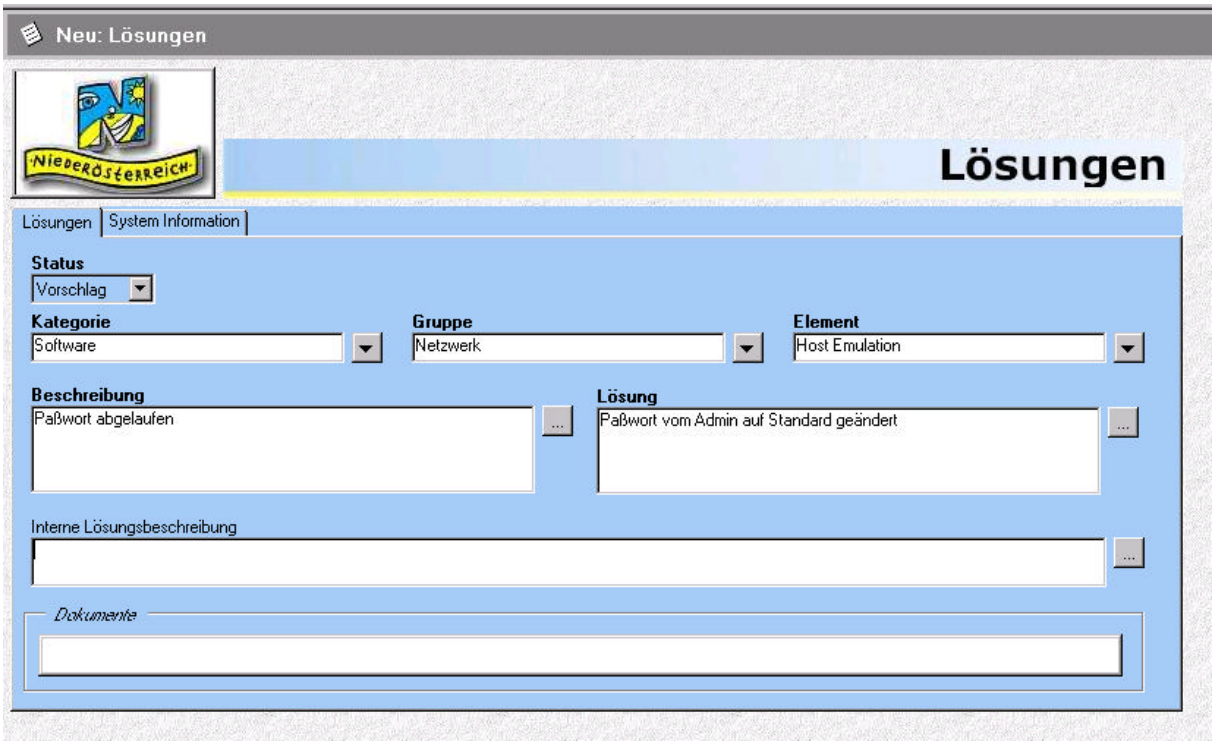
Lösungen können aus der Lösungsdatenbank mit dem Button

oder

in Verbindung mit dem Schlüsselwort - Feld

in die Problemmeldung übernommen werden (näheres siehe Kapitel Buttons Helpdesk). Hierbei wird das eingegebene Schlüsselwort in den Problembeschreibungen der Lösungen gesucht.

7.6.1 Layout



7.7 Quickticket

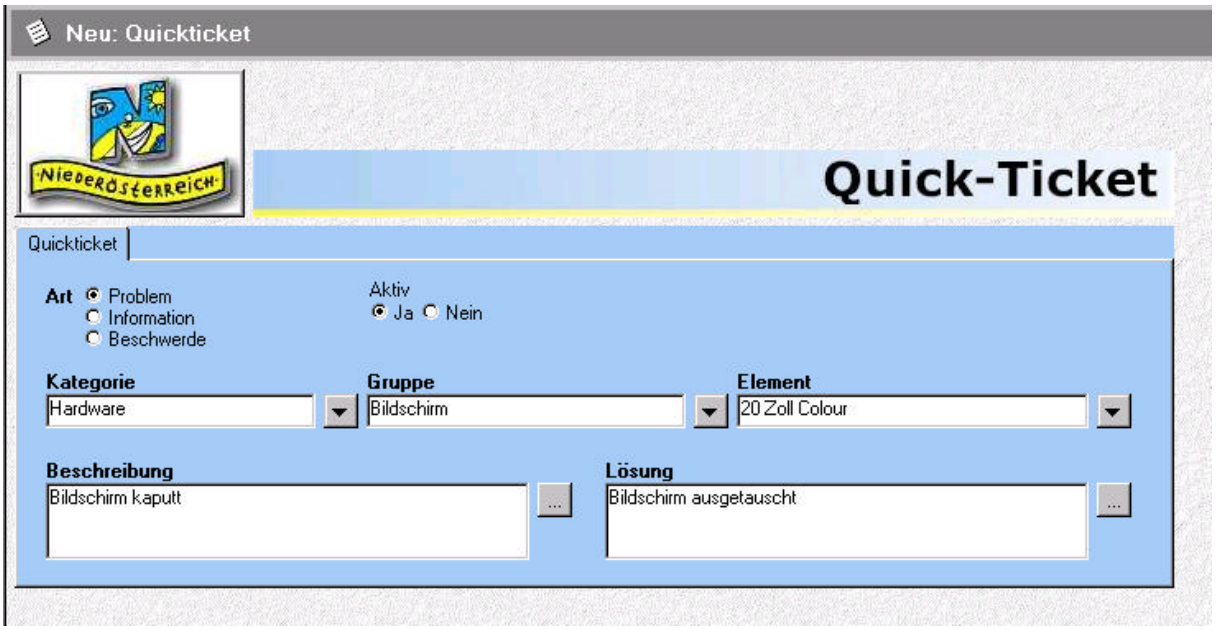
Da immer wieder dieselben Anfragen an den Helpdesk heran getragen werden, z.B. Passwort vergessen, können in diesem Form vordefinierte Anfragen abgespeichert werden. Der Helpdeskmitarbeiter kann aus der Liste der Quicktickets das entsprechende Ticket auswählen, wodurch Kategorie, Gruppe, Element, Beschreibung und Lösung in das Trouble Ticket übernommen werden.

Ein Quickticket kann nur übernommen werden, wenn eine Problemmeldung im Status „Neu“ ist und somit noch nicht abgespeichert wurde.

Durch Drücken des Buttons

wird eine Liste mit allen möglichen Quick-Tickets eingeblendet. Durch Auswählen eines der Tickets werden die Felder Art der Problemmeldung, Kategorisierung, Beschreibung und Lösung in die Problemmeldung übernommen und der Status auf „Abgeschlossen“ gesetzt. Als Voraussetzung für das Ausführen des Buttons müssen die Problemmelder Felder ausgefüllt sein.

7.7.1 Layout



Beispiel 9: Erfassen einer Problemmeldung

Alle Probleme werden in der Maske NOEL:Helpdesk erfasst. Falls Sie sich noch nicht in diesem Form befinden, können Sie über die Einstiegsmaske mittels des Buttons „Problemmeldung“ in der Gruppe „Erfassen“ zum Erstellen einer Problemmeldung gelangen. Oder Sie können auch direkt über das File-Menü in die Problemmeldung springen.

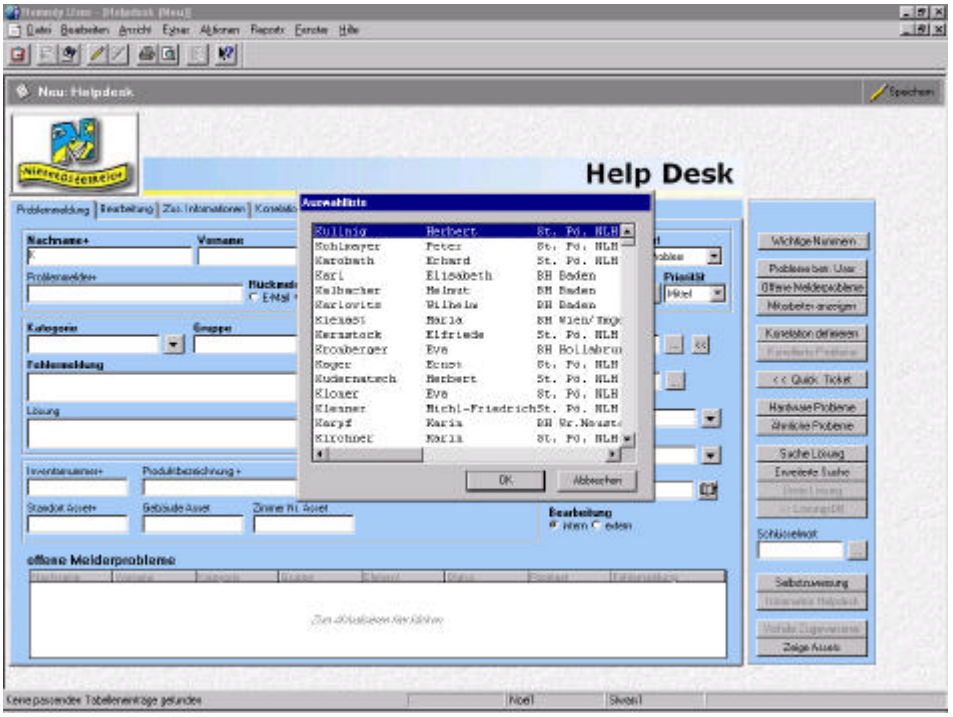
Beispiel:

Ein Kunde ruft an. Er nennt Ihnen seinen eigenen Namen.

Schritt 1: Im Feld „Nachname+“ geben Sie zumindest den Anfangsbuchstaben des Kunden ein. Anschließend drücken Sie „ENTER“. Nun erhalten Sie eine Liste mit all jenen Kunden, die Ihrem Suchkriterium entsprechen. Wählen Sie nun den richtigen aus und drücken Sie „OK“.

Anmerkung:

Die Felder Nachname, Vorname, Titel und Dst.Kurzbeschreibung können auch mit beliebigen Texten befüllt werden, falls keine Einträge in der Mitarbeiterdatenbank enthalten ist. Wenn möglich soll der Eintrag jedoch mit Hilfe der Returnfunktionalität erstellt werden, da dadurch auch weitere Felder am Reiter zusätzlich Info befüllt werden.

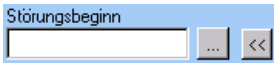


Schritt 2: Wenn der Kunde Ihnen den Grund seines Anrufs genannt hat, können Sie das Feld

ausfüllen. Hier läßt sich die Meldung in ein Problem, eine Information oder eine Beschwerde einteilen.

Beim Erstellen einer Problemmeldung haben Sie die Möglichkeit einen Störungsbeginn in der Vergangenheit anzugeben. Dieses Datum darf nicht über dem aktuellem Datum sein.

Falls das Feld „Störungsbeginn“



nicht ausgefüllt wird, wird es beim Abspeichern automatisch mit dem aktuellen Datum versorgt. Mittels des

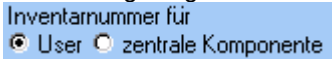
Buttons, läßt sich das aktuelle Datum einfach in das Feld setzen.

Schritt 3: Der nächste Schritt ist das Auswählen einer Kategorie. Die Kategorie setzt sich aus insgesamt 3 Feldern zusammen „Kategorie“, „Gruppe“ und „Element“, wobei alle drei Felder Pflichtfelder sind und ausgefüllt werden müssen.

Mit der Auswahl einer Kategorisierung wird auch automatisch der Prioritäts-Wert gesetzt. Hierbei stehen folgende Werte zur Verfügung: Niedrig, Mittel, Hoch und Dringend. Hat das Problem eine andere Priorität, kann diese noch im Nachhinein umgesetzt werden.

Falls es sich bei der Kategorisierung um ein Hardwareproblem handelt, können Sie der Problemmeldung ein Asset hinzufügen. Diese Assets kommen aus dem Asset-Management (Form: NOE:Asset) und sind entweder einem Benutzer/User zugeordnet oder fungieren als eine zentrale Komponente und haben keinen Benutzer zugeordnet.

Falls Sie ein Gerät des oben eingetragenen Problemmelders auswählen wollen, müssen Sie vorweg dem Feld

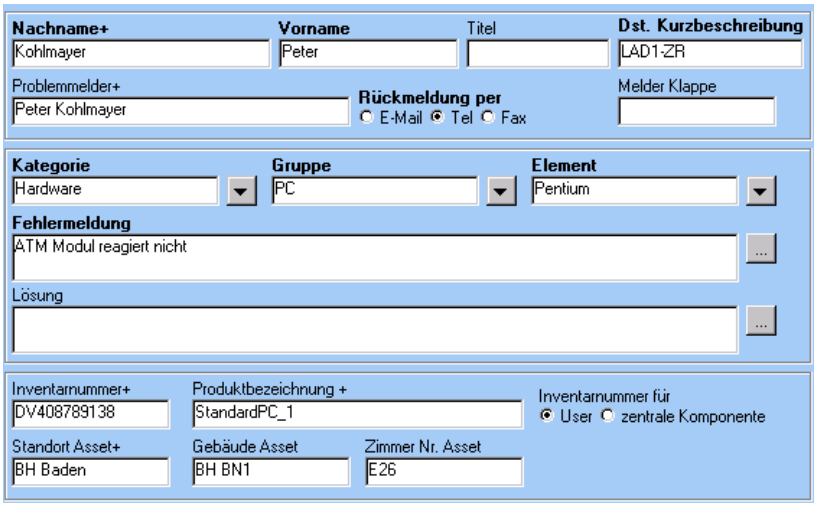


den Wert „User“ zuordnen. Zentrale

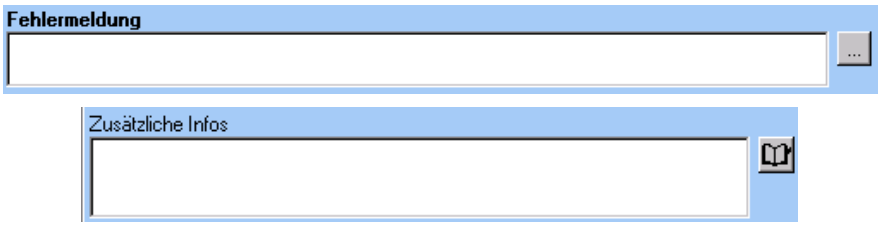
Komponenten im Asset-Management haben keinen eingetragenen Benutzer. Falls Sie eine zentrale Komponente auswählen wollen, müssen Sie das Feld „Inventarnummer für“ auf den Wert „zentrale Komponente“ setzen.

Voraussetzung ist, dass die Problemmeldung dieselbe Kategorisierung wie das Asset hat.

Bsp.: Es wird ein Gerät von Herrn Kohlmayer gesucht. Hierfür wird das Feld „Inventarnummer für“ auf User gesetzt. Falls nach dem ersten Buchstaben oder Ziffer im Feld „Inventarnummer+“ gesucht wird und mehrere Einträge existieren, erscheint eine Auswahlliste.



Schritt 4: Eine Beschreibung für das gemeldete Problem ist zwingend anzugeben. Falls auch noch zusätzliche Informationen für die Problemmeldung notwendig sind, kann dies im Reiter „Zus. Informationen“ im Feld "Zusätzliche Infos“ eingegeben werden.



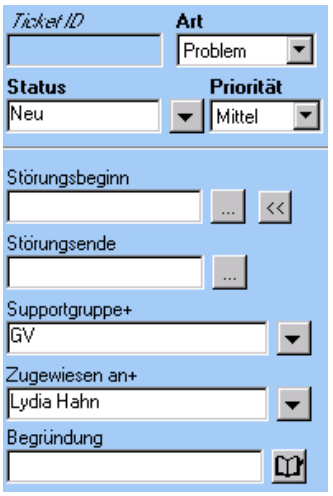
Schritt 5: Nach dem Eingeben der Problemdaten kann die Problemmeldung mit einer Priorität versehen werden. Hier sind die Eingaben niedrig, mittel, hoch und dringend möglich. Wenn hiermit alle Pflichtfelder versorgt worden sind, kann die Problemmeldung einer anderen Person zugewiesen werden oder selber in Arbeit genommen werden. Falls Sie das Problem jemanden zuweisen wollen müssen die Felder „Supportgruppe+“ und „Zugewiesen an+“ ausgefüllt werden. Wenn das Problem nur einer Gruppe zugewiesen wird, bleibt das Feld „Zugewiesen an“ leer. Im Menü des Feldes „Supportgruppe+“ erscheinen nur jene Gruppen, welche der ausgewählten Kategorisierung zugewiesen sind. Sie haben aber auch die Möglichkeit eine Gruppe händisch in dieses Feld einzutragen. Haben Sie eine Gruppe ausgewählt oder eingetragen, können Sie über das Menü des Feldes „Zugewiesen an+“ eine Person aus dieser Gruppe auswählen. Der Status wechselt beim Erstellen einer Problemmeldung automatisch auf „Zugewiesen“.

Eine weitere Möglichkeit wäre, das Ticket Ihnen selbst zuzuweisen. Hierbei müssen Sie nicht den Namen der Gruppe auszuwählen oder einzutragen, sondern durch Drücken des

Buttons „Selbstzuweisung“

wird automatisch Ihre Gruppe und Ihr Benutzername eingetragen, der Status auf „In Arbeit“ gesetzt und das Ticket abgespeichert.

Im Fall, dass Sie die Zuweisungsfelder leer gelassen haben und das Ticket abgespeichert haben, wird Ihre Supportgruppe (Form: NOE:Supportmitarbeiter) in das Feld „Supportgruppe+“ gesetzt.

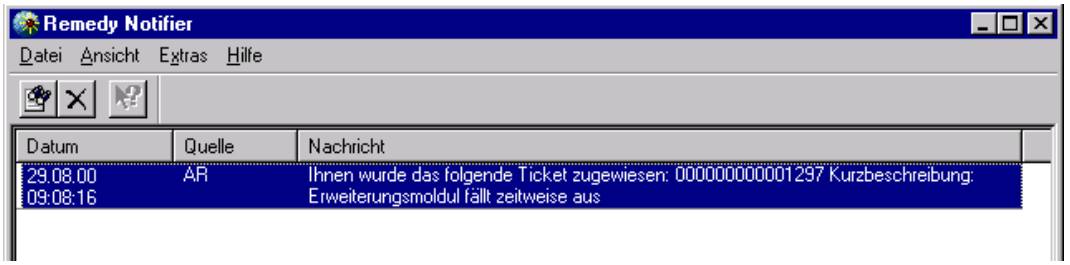


Schritt 6: Mit dem Save-Button kann das Problem gespeichert werden. Falls es an eine andere Person zugewiesen wurde, bekommt diese Person eine Nachricht (z.B. über Notifier). Falls die Ticketerstellung mit dem Button „Selbstzuweisung“ beendet wurde, ist das Speichern des Tickets nicht mehr erforderlich.

7.9 Beispiel 10: In Arbeit nehmen einer Problemmeldung

Wenn dem Bearbeiter oder seiner Bearbeitergruppe ein Ticket zugewiesen wurde, kann das Ticket bearbeitet werden.

Über den Default-Notify-Mechanismus (z.B. Notifier) bekommt die zugewiesene Person eine Benachrichtigung.



Durch einen Doppelklick auf die Meldung im Alert-Tool oder durch direkte Suche des Tickets im Helpdesk kann das betroffene Ticket geöffnet werden.

Über den Button

oder durch manuelles Setzen des Status, wird das Ticket in Arbeit genommen

und die zugewiesene Person übernimmt das Ticket.

7.10 Beispiel 11: Problemmeldung extern zuweisen

Um ein Ticket einem externen Geschäftspartner zuzuweisen, muss wenn es sich bei der Kategorisierung um eine „Hardware“ handelt, die entsprechenden Inventarnummer eingetragen sein. Handelt es sich um einen Benutzer der GV (Geräteverwaltung) werden die mit externen Bearbeitung verbundenen Tätigkeiten im Asset nachvollzogen.

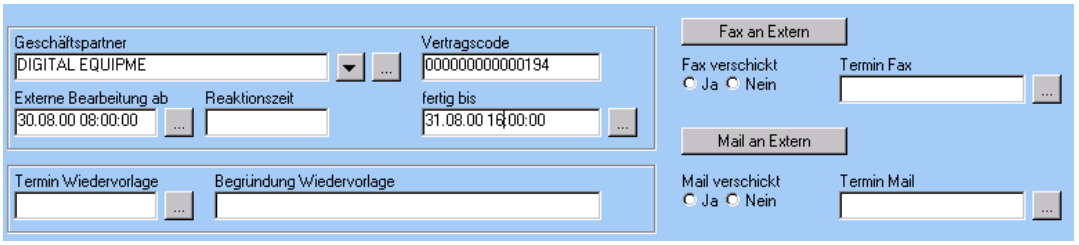
Wenn die Bedingung erfüllt ist, können Sie das Feld

auf „extern“ setzen.

Im Reiter Bearbeitung können Sie über das Menü des Feldes

einen externen Geschäftspartner auswählen, sofern er nicht bereits aus dem Assetmanagement übernommen wurde Die Einträge des Menüs werden in der Maske „NOE:Geschäftspartner“ verwaltet. Mit der Auswahl des Geschäftspartners, wird auch das Feld „Vertragscode“ befüllt.

Über die Buttons „Fax an Extern“ und „Mail an Extern“ kann der Geschäftspartner verständigt werden.

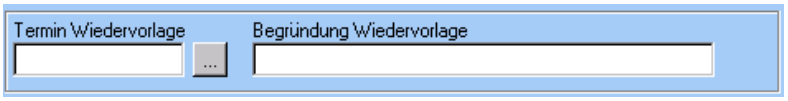


7.11 Beispiel 12: Problemmeldung auf Wiedervorlage setzen

Ist es dem Bearbeiter nicht möglich, ein Ticket sofort zu bearbeiten (Testing nicht möglich, Servicetechniker nicht verfügbar, etc.), kann ein Ticket auf Wiedervorlage gesetzt werden. Tickets im Status Hoch und Dringend können nicht auf Wiedervorlage gesetzt werden.

Für den erfolgreichen Statuswechsel sind folgende Felder erforderlich.

„Termin Wiedervorlage“ und eine Begründung für Wiedervorlage im Reiter „Bearbeitung“



7.12 Beispiel 13: Problemmeldung beheben

Kann der Bearbeiter das Problem lösen, kann er das Ticket in den Status „Gelöst“ oder „Abgeschlossen“ setzen. Im Status „Gelöst“ kann das Ticket drei Tage lang jederzeit wieder neu bearbeitet und Zugewiesen werden, sollte die Lösung zu dem Problem nicht in Ordnung gewesen sein. Kommt es zu keiner weiteren Bearbeitung, wird das Ticket am vierten Tag automatisch auf „Abgeschlossen gesetzt. Es kann nicht mehr bearbeitet, jedoch gelesen werden.

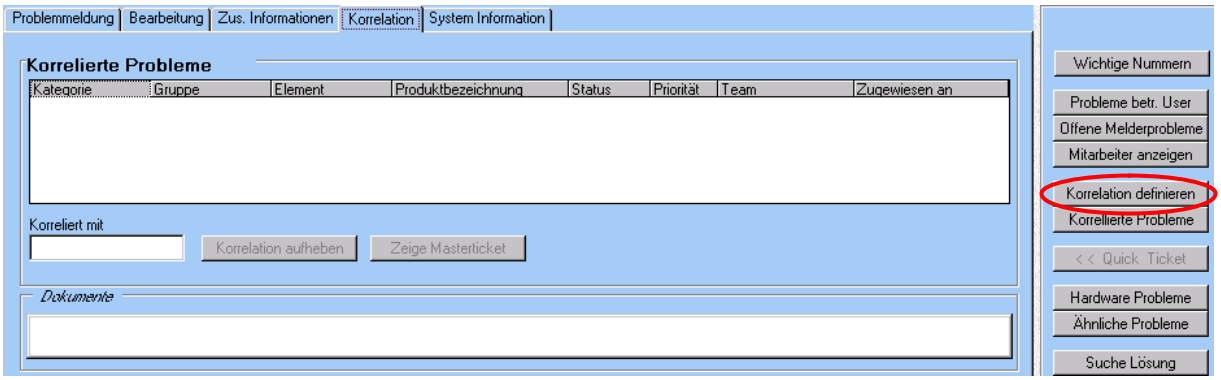
Falls das Feld „Störungsende“ noch nicht händisch befüllt wurde, wird beim Abspeichern im Status „Gelöst“ automatisch das aktuelle Datum und die aktuelle Zeit in das Feld geschrieben.

Ein Ticket kann schon im Status „Neu“ abgeschlossen werden. Wird der Status direkt auf „Abgeschlossen“ gesetzt, kann das Ticket nicht mehr bearbeitet werden.

7.13 Beispiel 14: Korrelation

7.13.1 Korrelation definieren

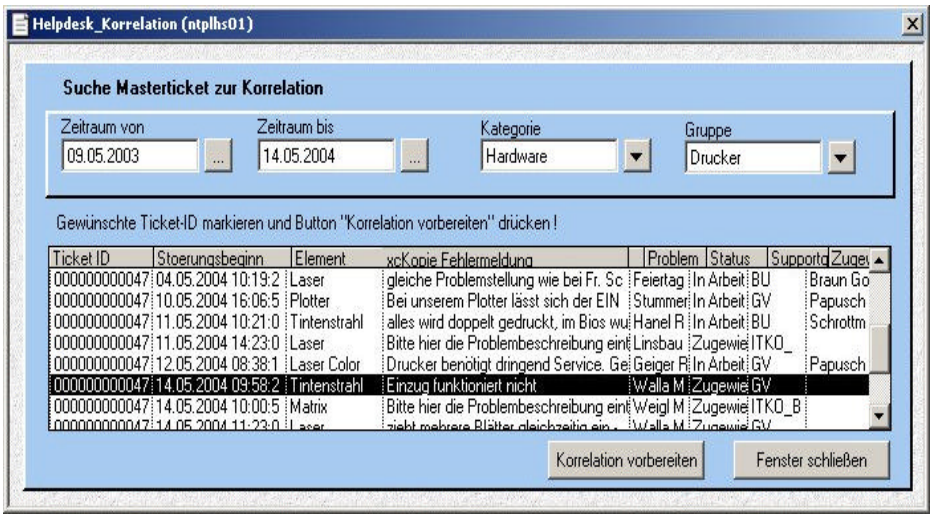
Über den Reiter „Korrelation“ ist es möglich, das aktuelle Ticket mit einem bereits bestehenden offenen Trouble Ticket zu korrelieren.



Die Korrelation beschreibt die Beziehung der Trouble Tickets zueinander. Es gibt ein Masterticket und ein oder mehrere Childtickets.

Wird ein Trouble Ticket an ein Masterticket gehängt, so wird es zum Childticket und kann nicht mehr bearbeitet werden, es wechselt in den Status „Korreliert“. Bearbeitet kann nur noch das Masterticket werden. Dies wird eingesetzt, wenn es sich um ein und dasselbe Problem handelt (z.B. Serverproblem). Master- und Childtickets können im Status „Neu“ und „in Arbeit“ miteinander verbunden werden.

Beim Klick auf den Button „Korrelation definieren“ wird ein Dialogfeld geöffnet, in welchem die Suchkriterien für das Masterticket eingegeben werden können.

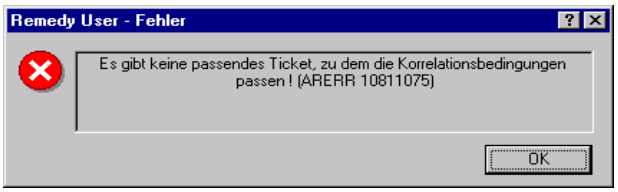

Helpdesk_Korrelation (ntplhs01)
Suche Masterticket zur Korrelation
Zeitraum von
09.05.2003
Zeitraum bis
14.05.2004
Kategorie
Hardware
Gruppe
Drucker
Gewünschte Ticket-ID markieren und Button "Korrelation vorbereiten" drücken!
Ticket ID
Stoerungsbeginn
Element
xcKopie Fehlermeldung
Problem
Status
Supporta
Zuge
000000000047 04.05.2004 10:19:2 Laser gleiche Problemstellung wie bei Fr. Sc Feiertag In Arbeit BU Braun Go
000000000047 10.05.2004 16:06:5 Plotter Bei unserem Plotter lässt sich der EIN Stummer In Arbeit GV Papusch
000000000047 11.05.2004 10:21:0 Tintenstrahl alles wird doppelt gedruckt, im Bios wu Hanel R In Arbeit BU Schrottm
000000000047 11.05.2004 14:23:0 Laser Bitte hier die Problembeschreibung eint Linsbau Zugewie ITKO_
000000000047 12.05.2004 08:38:1 Laser Color Drucker benötigt dringend Service. Ge Geiger R In Arbeit GV Papusch
000000000047 14.05.2004 09:58:2 Tintenstrahl Einzug funktioniert nicht Walla M Zugewie GV
000000000047 14.05.2004 10:00:5 Matrix Bitte hier die Problembeschreibung eint Weigl M Zugewie ITKO_B
Korrelation vorbereiten
Fenster schließen

Trouble Tickets können unabhängig von ihrer Kategorisierung korreliert werden. Um das entsprechende Masterticket leichter suchen zu können, können folgende Parameter angegeben werden.

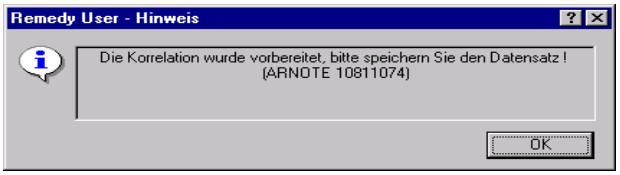
Die Auswahl kann durch einen einzugebenden Zeitraum eingeschränkt werden (Zeitraum von, Zeitraum bis). Die Kategorisierungsfelder sind verpflichtend und müssen vom Benutzer eingegeben werden. Für Hardware-Probleme kann zusätzlich auf einen Standort eingeschränkt werden.

Durch Drücken des Buttons „Korrelation vorbereiten“ wird im Fall mehrerer gefundener Tickets eine Auswahlliste angezeigt. Durch das Auswählen eines gefundenen Mastertickets wird die Korrelation vorbereitet.

Wurde keine passende Problemmeldung gefunden erscheint eine Fehlermeldung.



Wurde ein Ticket gefunden oder aus der Auswahlliste ausgewählt, wird die Korrelation vorbereitet. Durch das Abspeichern des Tickets wird der Korrelationsprozeß abgeschlossen und das Ticket ist im Status „Korreliert“ und somit nicht mehr veränderbar.

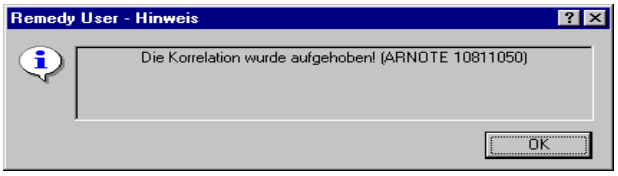


Das aktuelle Ticket befindet sich im Status „Korreliert“. Alle Felder sind read-only.

7.13.2 Korrelation aufheben

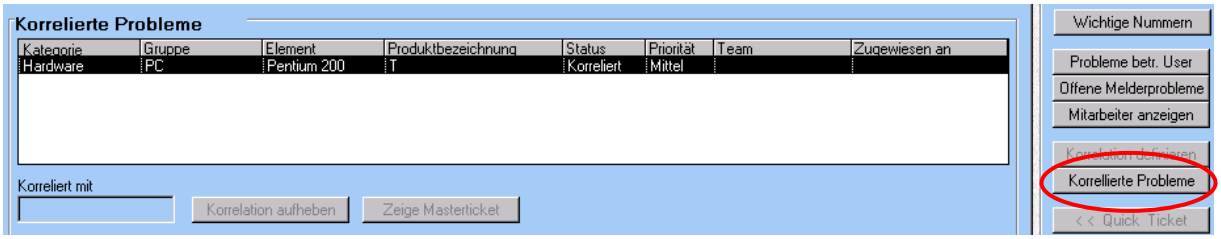
Stellt sich im Zuge der Bearbeitung heraus, dass die Problemursache zwischen dem Master- und dem Childticket nicht ident ist, kann die Korrelation aufgehoben werden.

Über den Button Korrelation aufheben, wird die Korrelation aufgehoben. Folgende Meldung erscheint.



7.13.3 Bearbeitung des Mastertickets

Wenn Sie sich im Masterticket befinden, können Sie sich die dazu korrelierten Childtickets über den Button „Korrelierte Probleme“ ansehen.



Die gefundenen Childtickets werden im Tabellenfeld eingeblendet.

Mit Abschluss des Mastertickets werden auch die dazugehörigen Childtickets abgeschlossen, wobei die Werte für Lösung automatisch übernommen werden.

7.14 Beispiel 15: Problembehebung (Lösungs-Datenbank)

Die Lösungsdatenbank verwaltet Lösungen, die als Lösungen für nachfolgende Probleme wieder eingesetzt werden können. Alle eingegebenen Lösungen werden dokumentiert und können aus der Problemmeldung heraus abhängig von eingegebenen Stichworten abgefragt werden.

Über den Button

im Trouble Ticket können neue Lösungen im Form NOE:Lösungen erstellt werden. Diese Funktion steht ihnen erst ab dem Status „Gelöst“ zur Verfügung, da erst ab diesem Status sichergestellt ist, dass eine Lösung im Trouble Ticket eingetragen ist.

Folgende Felder werden in die Lösungsdatenbank übernommen: Kategorisierung, Beschreibung und Lösungsvorschlag.

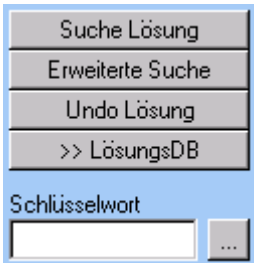
Wenn Lösungen neu eingebracht werden, befinden sie sich automatisch im Status „Vorschlag“. Solange dieser Status aktiv ist, kann der Ersteller seine eigenen Lösungen bearbeiten.

Die Person mit der Rolle Lösungsdatenbank-Verantwortlicher kann neu eingebrachte Lösungen freigeben oder nicht mehr gültige Lösungen auf „Nicht Aktiv“ setzen.

Eine Lösung kann folgende Stati besitzen:

- Vorschlag: die Lösung wurde neu eingebracht und noch nicht freigegeben
- Freigegeben: Die Lösung ist aktiv und kann aus dem Helpdesk abgerufen werden
- Nicht Aktiv: Hierbei handelt es sich um eine archivierte Lösung

Nur die Mitarbeiter der Gruppe Lösungsverantwortliche können Lösungen in den Status „freigegeben“ setzen, wodurch diese Lösung im Trouble Ticket angezeigt und übernommen werden kann , wenn man auf den Button „Suche Lösung“ oder „Erweiterte Lösung“ in Verbindung mit dem „Schlüsselwort“-Feld (siehe Buttons Helpdesk) klickt.



7.15 Quick-Ticket

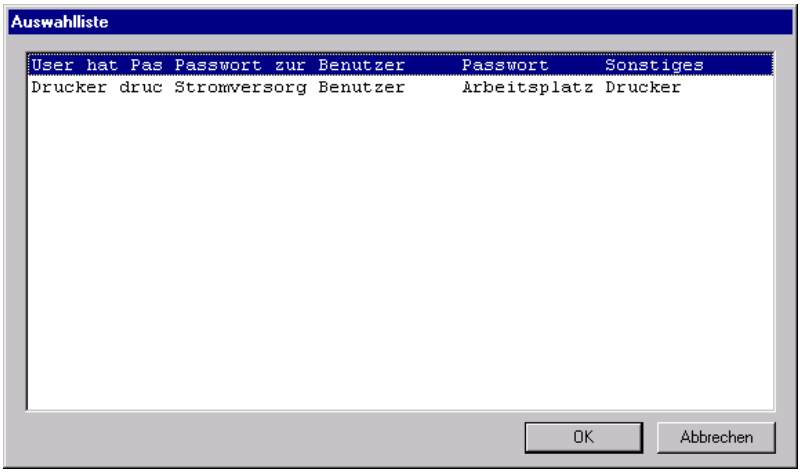
Da immer wieder dieselben Anfragen an den Helpdesk heran getragen werden, z.B. Passwort vergessen, können in einem Quick-Ticket vordefinierte Anfragen abgespeichert werden.

Über den Button

kann ein Helpdeskmitarbeiter aus der Liste der Quick-Tickets das entsprechende Ticket auswählen, wodurch Kategorie, Gruppe, Element, Beschreibung und Lösung in das Trouble Ticket übernommen werden.

Voraussetzung für das Auswählen von Quick-Tickets ist das Auswählen eines Problemmelders.

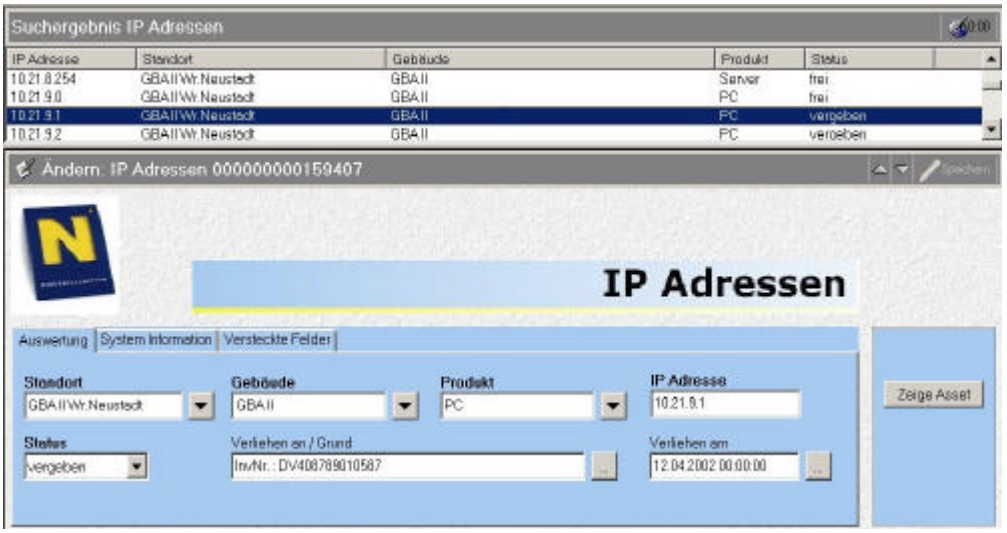
Quick-Tickets werden in der Maske „NOE:Quickticket“ erstellt und bearbeitet. Quick-Tickets können nur von den Mitarbeitern der gleichen Supportgruppe gesehen werden. D.h. jede Supportgruppe muss sich ihre eigenen Quick-Tickets erstellen.



Wurde das Quick-Ticket ausgewählt werden die oben genannten Felder befüllt und der Status wechselt auf „Abgeschlossen“

8 Form IP-Adressen

8.1 Layout



8.2 Allgemein

Im Form IP-Adressen erfolgt die Verwaltung aller im NÖ-LAN vorhandenen Adressen.

Generell ist pro Standort (im Neuen Landhaus pro Haus) ein Bereich von 1020 Adressen reserviert. Die Zuordnung erfolgt wie im Beispiel dargestellt:

BH Mistelbach

Adressenbereich	Anzahl	reserviert für
10.30. x .0-254	255	Server
10.30. x .0-254	255	PC's
10.30. x .0-254	255	PC's
10.30. x .0-254	255	Drucker

IP-Adressen werden im Asset-Management direkt dem Asset zugeordnet. (siehe Pkt.xx) und damit automatisch in IP-Adressform auf Status „vergeben" gesetzt.

Sind IP-Adressen an Geräte vergeben, welche nicht im Asset-Management vorhanden sind, sind diese in IP-Adressform in den Status „reserviert" zu setzen, damit diese nicht mehr einem anderen Gerät zugeordnet werden kann.

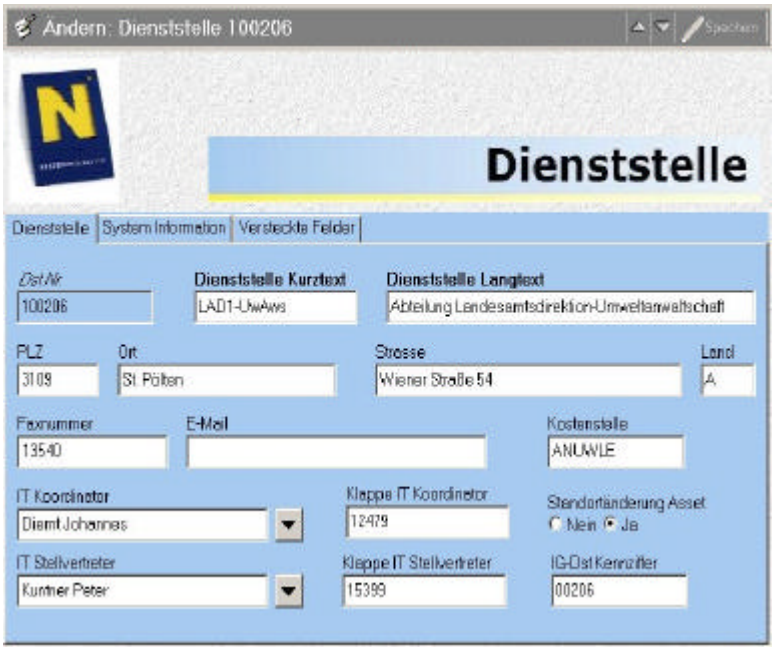
Die Felder Standort, Gebäude und Produkt sind die Kriterien für die korrekte Zuordnung zu den entsprechenden Assets.

Der Button „zeige Asset“ öffnet das Assetform im R/O Modus mit dem entsprechenden Assetinformationen sofern Leserechte auf das Asset bestehen.

IT-Koordinatoren haben Leserechte auf alle Adressen, Änderungen können nur an Adressen des eigenen Standortes durchgeführt werden.

9 Form Dienststellen

9.1 Layout



Das Dienststellenform enthält alle im NOE-Landesdienst vorhandenen Dienststellen mit Dienststellennummern, Kurz- und Langbezeichnung und werden monatlich aktualisiert.

Zusätzlich werden der IT-Koordinator und dessen Stellvertreter zugeordnet. Durch diese Zuordnung wird die Berechtigung zur Bearbeitung der Assets der Dienststelle an den IT-Koordinator vererbt.

Mit Hilfe des Radio Buttons Standortänderung Asset kann entschieden werden, ob bei einer Übersiedlung eines Mitarbeiters dessen Asset automatisch mitübersiedelt werden, oder am gleichen Standort bleiben und nur die Standortdaten des Mitarbeiters geändert werden sollen.

10 Benachrichtigungen und Eskalationen

10.1 Benachrichtigung der Anwender

Benachrichtigungen sog. Notifikationen dienen der Verständigung eines Benutzers über bestimmte Events, die aufgetreten sind, wie z.B. über die Zuweisung einer Problemmeldung oder eine Eskalation. Diese Benachrichtigung kann z.B. über AR System Alert oder über Email erfolgen.

10.1.1 Notifikationen Helpdesk

Mögliche Gründe für Notifikationen sind:

- Jede Zuweisung einer Problemmeldung
- Jede Zuweisung an eine Gruppe
- Eine Problemmeldung eskaliert oder SLA-Werte eskalieren
- Erreichen des Zeitpunkts für das Ende der Wiedervorlage
- Eine Problemmeldung wird gelöst oder abgeschlossen

10.2 Eskalationen

Beim Erreichen von gewissen Zeitpunkten einer Problemmeldung, werden Eskalationen zur Benachrichtigung des verantwortlichen Benutzers gestartet. Diese Benachrichtigungen erfolgen über das Notifier Tool oder über E-Mail, je nachdem welchen „Default Notify Mechanism“ der User in der Supportmitarbeiter-Maske eingestellt hat.

10.2.1 Helpdesk Eskalationen

Die Eskalationen erfolgen folgendermaßen:

Stufe	Status	Wann	Wen	Art	Wann/ Intervall
1	Zugewiesen	Erreichen der Reaktionszeit	Gruppenleiter, IT-Leiter (nur bei Priorität 1 und 2)	Email/ Notifier	alle 5 Min
2	Zugewiesen	Erreichen 25% der Lösungsdauer	Gruppenleiter, IT-Leiter (nur bei Priorität 1 und 2)	Email/ Notifier	alle 12 Min
3	In Arbeit	Erreichen 70% der Lösungsdauer	Bearbeiter	Email/ Notifier	alle 8 Min
4	Zugewiesen	Erreichen 70% der Lösungsdauer	Gruppenleiter, SL	Email/ Notifier	alle 9 Min
5	Wiedervorlage	Erreichen des Endtermins	Bearbeiter	Email/ Notifier	jede Stunde
6	Kleiner Gelöst	Erreichen 120% der Lösungsdauer	Gruppenleiter, IT-Leiter (nur bei Priorität 1 und 2), SL	Email/ Notifier	alle 13 Min

10.2.2 Asset Eskalationen

Stufe	Status	Kondition	Notifikation an	Art	Wann/ Intervall
1.	In Reparatur	Überwachung der eingetragenen Reparaturzeit	Geräteverwaltung	Email/Notifier	Mo – Fr 7 Uhr
2.	Bestellt	Überwachung der eingetragenen Lieferfrist	Geräteverwaltung	Email/Notifier	Mo – Fr 7: 30
3.	Installation	Überwachung des eingetragenen Rückgabedatums bei verliehenen Geräten	Geräteverwaltung, Benutzer	Email/Notifier	Mo – Fr 8 Uhr

11 Anhang

11.1 Tastenkombinationen im Form-Fenster

Zweck	Tastenkombination
Kopieren der Inhalte aller Felder in die Zwischenablage.	Strg+A
Kopieren der Auswahl in die Zwischenablage.	Strg+C
Anzeigen des markierten Requests.	Strg+D
Löschen aller Einträge in den Feldern einer Form.	Strg+E
Anzeigen des Statusverlaufs für den Request.	Strg+H
Anzeigen des Dialogfeldes **Makro ausführen**, das zum Starten von Makros dient.	Strg+I
Anzeigen des Dialogfeldes **Öffnen** zum Laden von Forms, Leitfäden und Applikationen.	Strg+O
Kopieren aller Feldinformationen der aktuellen Form in einen neuen Request, während Sie sich in den Modi **Ändern** oder **Suchen** befinden.	Strg+T
Anzeigen des Dialogfeldes **Drucken**, das zum Drucken des aktuellen Fensters dient.	Strg+P
Öffnen des Dialogfeldes **Nach Forms suchen**.	Strg+F
Ausfüllen der Felder der Form mit Standardinformationen.	Strg+U
Schließen des aktuellen Fensters.	Strg+F4
Schließen aller Fenster.	Strg+W
Ausschneiden der Auswahl und Kopieren in die Zwischenablage.	Strg+X
Speichern des aktuellen Requests und Wechseln zum nächsten Request in der Ergebnisliste.	Strg+Y
Rückgängigmachen der in einem Character- oder Journal-Feld zuletzt ausgeführten Aktion.	Strg+Z
Schließen eines Dialogfeldes, ohne dass Änderungen gespeichert werden.	Esc
Öffnen der kontextbezogenen Hilfe.	F1
Aufrufen der Direkthilfe.	Umschalt+F1
Umschalten des Detailbereichs in den Modus **Neu**.	F2
Umschalten des Detailbereichs in den Modus **Suchen**.	F3
Aktualisieren der Suche.	F5
Wechseln des Fokus zwischen dem Ergebnis- und dem Detailbereich.	F6
Einfügen des Inhalts der Zwischenablage an der aktuellen Position.	Umschalt+Einfg
Auswählen des vorherigen in der Ergebnisliste aufgeführten Requests.	Strg+Bild-auf
Auswählen des nächsten in der Ergebnisliste aufgeführten Requests.	Strg+Bild-ab
In den Modi **Neu** und **Ändern**, Speichern von Änderungen am Request. Im	Strg+Eingabe

Modus **Suchen** das Durchführen der Suche.	
Wechseln zwischen Forms.	Strg+Tab
Öffnen eines Text- oder Journal-Editors für ein Text- oder Journal-Feld, oder Öffnen der Kalender- oder Zeitsteuerung für ein Datum/Uhrzeit-Feld.	Umschalt+Alt+F7
Öffnen des Menüs in einem Menüfeld.	Alt + ↑ oder Alt + ↓
Ausführen eines Active Link in einem mehrzeiligen Feld. (Diese Tastenkombination wird in der Regel bei Computern ohne Maus verwendet.)	Umschalt+Alt+F5